

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

**TELEASISTENCIA EN EL ÁMBITO
DE
LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:
EL CASO DE LA EMPRESA ST EN ARAGÓN**

Alumna: Loreto Villegas Blanco

Director: Miguel Montañés Grado

Zaragoza, septiembre de 2012

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título:	Teleasistencia en el ámbito de la violencia contra la mujer: El caso de la empresa ST en Aragón.
Autor:	Alumna: Loreto Villegas Blanco
Fecha de entrega:	04/09/2012
Comentario:	El objeto de la investigación es realizar un estudio descriptivo sobre el funcionamiento del servicio de teleasistencia, en relación al ámbito de la violencia contra las mujeres, centrándose en la empresa ST, en Aragón.



*¿Cuántos golpes dan las olas a lo largo del día en las rocas?
¿Cuántos peces tienes que pescar para hacer un desierto del fondo del mar?
¿Cuántas veces te ha hecho callar?
¿Cuánto tiempo crees que aguantarás?
¿Cuántas lágrimas vas a guardar en tu vaso de cristal?"*

Letra de "Salir corriendo",
Grupo musical de Zaragoza: **Amaral**.

1. INTRODUCCIÓN

En la Nochevieja de 1991, un dúo humorístico español, «Martes y Trece», ironizaba el hecho de la violencia ejercida contra la mujer en el seno de la vida familiar, con *"el testimonio sincero"* de la señora *"María Ascensión del Calvario"* que repetía, entrecortadamente, *"Mi marido me pega"*¹... En la sociedad actual éste planteamiento sería impensable, teniendo en cuenta todo el discurso que se ha llevado a cabo sobre la lucha contra la violencia de género.

Tres años más tarde, en 1995, a nivel internacional, en la conferencia de la ONU, en Beijing (Pekín, China), Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, expuso: *"La violencia contra la mujer es quizás la más vergonzosa violación de los derechos humanos. No conoce límites geográficos, culturales o de riquezas. Mientras continúe, no podremos afirmar que hemos realmente avanzado hacia la igualdad, el desarrollo y la paz"*².

Desde entonces, en diferentes ámbitos (educativo, sanitario, legislativo, etc.), se lucha contra este fenómeno para concienciar a la sociedad y a todos los agentes sociales implicados en realizar una transformación.

Justamente, en 1999, cabe indicar a la delegación aragonesa de la compañía Servicios de Teleasistencia SA³ como una de las entidades pioneras en trabajar, en colaboración con el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM), en la atención de la línea 900 504 405: teléfono de atención urgente a las mujeres-víctimas de violencia. Tres años más tarde, en 2002, esta misma entidad comenzará a gestionar el servicio de los

¹ Se puede ver el video en You Tube *"Martes y Trece. Mi marido me pega (1991)"*. Obtenido el 5 de junio de 2012 desde la web, www.youtube.com/watch?v=HphcSqm2h5g

² Obtenido de la web <http://www.un.org/spanish/conferences/Beijing/fs4.htm>, el 1 de junio de 2012.

³ A partir de ahora se referirá a la delegación aragonesa de la empresa Servicios de Teleasistencia SA con la denominación de «empresa ST».

1. Introducción

dispositivos de alarma, denominados «sistema de atención, control y localización permanente a mujeres víctimas de violencia en situaciones de alto riesgo».

Así se constata que, en los albores del siglo XXI, los Servicios Sociales y diversas empresas y/o instituciones, tanto públicas como privadas, han querido ser protagonistas de este cambio y aportar sus conocimientos y medios para intentar erradicar esta problemática, logrando una sociedad más igualitaria.

Centrando la atención en Aragón, resaltar que con la Ley de Servicios Sociales, publicada en el 2009, se pretende establecer un nuevo marco legal en materia de servicios sociales, acorde con los nuevos tiempos y normativas. De esta manera, en su artículo 23, en sus puntos 1 y 2, considera que:

"1. Podrán acceder al régimen de concierto las entidades privadas prestadoras de servicios sociales que cuenten con acreditación administrativa y se hallen inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales correspondiente.

2. Deberán acreditar, en todo caso, la disposición de medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones estipuladas en el Catálogo de Servicios Sociales, así como el cumplimiento de la normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objeto de concertación".

A pesar de que será necesario varios años, hasta mediados de junio de 2011, para aprobar el Catálogo de los Servicios Sociales de Aragón donde se enumeran y describen las prestaciones sociales. En este contexto, la empresa ST es una de las entidades privadas que mantiene concursos públicos con la administración pública y comienza a gestionar algunos de los servicios públicos. Teniendo en cuenta el tema sobre el que versa el trabajo, se destacan los convenios de colaboración con el IAM y con la Casa de la Mujer, entre otros, para poder realizar una labor de

prevención y protección a la mujer-víctima de violencia. Su trabajo principal se centra en el empleo de la teleasistencia para poder *"...contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas..."* y *"...ofrecer un conjunto de servicios basados en el uso de elementos de avanzada tecnología y en una atención de alta calidad..."*⁴

En el Catálogo de los Servicios Sociales de Aragón destacar las **prestaciones tecnológicas**, donde se determina que habrá: un *"Servicio de dispositivo de alarmas para mujeres víctimas de violencia"*, un *"Servicio telefónico continuado de atención para mujeres víctimas de violencia"* y un *"Servicio de traducción telefónica para inmigrantes"*⁵. Servicios muy innovadores y ofrecidos, en su mayoría, por la empresa ST. Como excepción, hay que indicar que en Huesca, provincia y capital, el Servicio del dispositivo de alarma para mujeres víctimas de violencia está gestionado por la Cruz Roja.

Inicialmente, los sistemas de teleasistencia (nombrados en un principio como sistemas de telealarma) fueron pensados para colectivos de mayores y discapacitados, comenzando a emplearse, en la década de 1980, en los Países Nórdicos, Gran Bretaña o en Alemania y, poco a poco, con el paso del tiempo se han ido perfeccionando⁶.

Si bien es cierto que toda la documentación en relación a la teleasistencia está vinculada a la dependencia y a los colectivos que padecen algún tipo de discapacidad, el propósito de este sistema era y es proporcionar una seguridad a aquellas personas que se puedan encontrar en situación de riesgo. De ahí que su uso en el ámbito del colectivo de mujeres maltratadas sea muy reciente y la literatura sobre el tema sea muy escasa o inexistente.

⁴ Información recogida de los folletos facilitados por la empresa ST.

⁵ Información recogida de la página 15617 del BOA nº 127, de 14 de junio de 2011.

⁶ Información recogida del libro del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) sobre la Teleasistencia domiciliaria. Evaluación del Programa IMSERSO/FEMP. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Artegraf, SA. Madrid, 1996.

1. Introducción

1.1. Objeto del trabajo

Por esta razón, este proyecto tiene por objeto realizar un estudio descriptivo del funcionamiento de la teleasistencia, con relación a su labor llevada a cabo en el ámbito de las mujeres maltratadas, tomando como ejemplo a la empresa ST, teniendo en cuenta que es parte activa en el proceso y que colabora con las instituciones públicas administrativas, principalmente con el IAM y con la Casa de la Mujer (entidad que pertenece al Ayuntamiento de Zaragoza).

Subrayar que es la empresa ST la que, a día 1 de julio de 2012, está poniendo a disposición, de la administración pública, una serie de herramientas para intentar prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres. En este aspecto, se pueden mencionar los siguientes servicios:

- La atención de la línea telefónica de urgencia, contra el maltrato a la mujer, en los números: 061 (de ámbito nacional), 900 116 016 (para personas sordas) y 900 504 405 (para todo Aragón).
- La entrega de dispositivos de alarma y su seguimiento, a las mujeres que han sufrido maltrato, en Zaragoza y Teruel. En ambos casos en la capital y en la provincia.

1.2. Metodología

Se apuesta por un enfoque cualitativo y cuantitativo, a pesar de tener en cuenta la definición y la distinción que hace Piergiorgio Corbetta (2007:42-43) entre ambas posiciones. Este autor considera que la investigación cualitativa tiene una relación entre la teoría y la investigación: abierta e interactiva. Su enfoque es narrativo, partiendo de fragmentos de entrevistas y de diferentes textos y su método es inductivo. Su diseño, por ello, es desestructurado, abierto y se construye en el curso de la investigación. Por el contrario, describe la investigación cuantitativa como un punto de vista estructurado, que sigue una secuencia lógica, a través de un método deductivo.

Ciertamente, varios autores han coincidido con Corbetta en considerar el enfoque cuantitativo como un tipo de estrategia que se sirve principalmente de los números y la estadística. Así lo han expuesto, King et al (2000:14), al escribir que se trata de un tipo de estrategia que *"...suele basarse en medidas numéricas de ciertos aspectos de los fenómenos; parte de casos concretos para llegar a una descripción general o para comprobar hipótesis causales y busca medidas y análisis que otros investigadores puedan reproducir fácilmente"* y, en la misma página, con relación al enfoque cualitativo, esos mismos autores, han dicho que *"...La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales –entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos- que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas"*.

Indudablemente, los enfoques cuantitativos y cualitativos ofrecen «matices dispares», aunque no contradictorios. De ahí que se empleen ambas perspectivas para ofrecer «puntos de vista desiguales», aportando una mayor comprensión y riqueza al estudio.

En esta línea, la metodología que se trabaja es una estrategia de investigación denominada triangulación. Como bien explica Rodríguez Ruíz (2005) *"la triangulación es el proceso de investigación que combina distintas técnicas de indagación para lograr hallazgos complementarios y desarrollar el conocimiento relativo a un determinado objeto de estudio"*⁷. El propósito es obtener una mayor validez de los resultados presentados; tener flexibilidad e innovar otros puntos de vista; tener un mayor acercamiento al tema tratado; etc. No obstante, es necesario advertir que la triangulación tiene una serie de desventajas, como: acumular una gran cantidad de datos, sin poder realizar un análisis exhaustivo de los mismos; tener dificultad para organizar los materiales en la elaboración

⁷ Datos obtenidos el 2 de junio de 2012 de la página web,
<http://www.madrimasd.org/revista/revista31/tribuna/tribuna2.asp>

1. Introducción

del marco teórico; y, por último, suponer un coste de tiempo muy importante.

El proyecto parte, originalmente, de los datos recogidos directamente de la realidad de la empresa ST y acumulados durante el primer cuatrimestre del curso escolar 2011-2012. Hay que mencionar que, en ese periodo, se tuvo la oportunidad de realizar las prácticas de la carrera de Grado en Trabajo Social en esta entidad, realizando una observación directa del funcionamiento de la misma, además de haber estado presente, como observante, en la entrega de cuatro dispositivos de telealarma a mujeres víctimas de violencia. De esta manera, teniendo en cuenta la definición de Corbetta (2007:305), la observación directa es *"... como una técnica en la que el investigador se adentra en un grupo social determinado: a) de forma directa; b) durante un periodo de tiempo relativamente largo; c) en su medio natural; d) estableciendo una interacción personal con sus miembros; y e) para describir sus acciones y comprender, mediante un proceso de identificación, sus motivaciones"*. Habría que remarcar que la observación ha servido de pilar y arranque para la ejecución de éste proyecto.

A partir de finales de enero de 2012, se comienza a perfilar la posibilidad de realizar el proyecto de Fin de Grado sobre «la teleasistencia en el ámbito de la violencia contra la mujer». Entonces, se inicia una búsqueda de información en diferentes medios. Se examinan en la biblioteca de la Universidad de Zaragoza los textos de distintas publicaciones (libros, artículos, etc.) que abordan el tema de la violencia contra la mujer y sobre la teleasistencia. Especialmente, se destaca la revisión sistemática a través de las nuevas tecnologías, distintas páginas web y enlaces de Internet. También se tienen en cuenta los diferentes datos cuantitativos facilitados desde la empresa ST, y accesibles a través del Informe de actividad del Instituto Aragonés de la Mujer del ejercicio

2011⁸. Toda esta adquisición, procesada por otros investigadores y otras fuentes, se considera «datos secundarios».

Por último, en el mes de mayo de 2012 se conciertan y realizan una serie de entrevistas a diferentes profesionales que tienen relación con el tema. La importancia de las entrevista es incuestionable. Como bien menciona Pamela Trevithick (2006:106), la entrevista *"desempeña un papel de vital importancia"*. Considerada como una técnica sociológica, puede definirse como una conversación directa entre dos o más personas en que existe un objetivo previo a conseguir. En esta situación, el objetivo es obtener información relevante sobre el tema del estudio que se está llevando a cabo. Teniendo en cuenta que hay varios tipos (estructuradas, semis-estructuradas o semis-abiertas y abiertas), se realizan entrevistas semi-estructuradas. Valga las palabras de Mayan (2001:16) para su descripción: *"La entrevista semi-estructurada recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico"*. Las entrevistas se llevan a cabo en el segundo cuatrimestre del curso académico 2011-2012, mientras se está confeccionando el trabajo.

Finalmente, mencionar que, para poder acceder a los diferentes profesionales, y realizarles la entrevista, se recurre al muestreo en cadena o bola de nieve. Aunque generalmente es aplicada, en investigaciones con vistas a realizar un muestreo, en este caso, es una herramienta empleada para poder efectuar las entrevistas. En un principio se focaliza la selección de los entrevistados en los profesionales de la empresa ST. Desde ahí, se solicita ayuda para poder acceder a otros profesionales que tienen relación con la compañía y trabajan en la administración pública.

Tanto la observación directa como las entrevistas son técnicas para obtener los «datos primarios». Se entiende por datos primarios, aquellos que son recogidos por primera vez en una investigación.

⁸ Publicado el 27 de enero de 2012 y recogido el 5 de febrero de 2012 de la página web, www.aragon.es/.../GobiernoAragon/.../InstitutoAragonesMujer/.../inf.

1. Introducción

Para sintetizar, y exponer de una manera clara la metodología que se lleva a cabo en este proyecto, teniendo en cuenta la estructura del trabajo, se realiza la tabla 1.

Tabla 1. Descripción de la metodología empleada

		ENFOQUE	TÉCNICA
LA MUJER-VÍCTIMA		Cualitativo	Documentación bibliográfica
EL CASO DE LA EMPRESA ST EN ARAGÓN	SUB-ESTUDIO I	Cualitativo	Documentación bibliográfica, legislación,...
			Entrevista a un profesional del IAM
		Cuantitativo	Análisis de los datos secundarios del IAM
	SUB-ESTUDIO II	Cualitativo	Documentación de la empresa ST
			Entrevistas a profesionales de la empresa ST y de la administración pública
		Cuantitativo	Análisis de los datos secundarios de la empresa ST
	SUB-ESTUDIO III	Cualitativo	Entrevistas

Fuente: Elaboración propia.

En todo el estudio, se utiliza el mismo sistema de citas y referencias bibliográficas, adoptando el criterio indicado por la Universidad de Zaragoza⁹.

1.3. Estructura del estudio

Para poder llevar a cabo esta investigación se estructura su contenido en tres partes diferenciadas: La mujer-víctima, El caso de la empresa ST en Aragón y Conclusiones.

En la primera parte «**La mujer-víctima**» es donde se basa la fundamentación del trabajo. A su vez, se estructura en varios subapartados: «Delimitación conceptual», «Las caras de la violencia» y «¿Por qué permanece la mujer-víctima con su agresor?».

Como preámbulo se realiza un encuadre de la situación actual de la violencia contra la mujer, citando a varios autores.

A continuación, se efectúa una delimitación conceptual del término, describiendo los diferentes vocablos que se suelen emplear para hablar sobre el fenómeno (violencia contra la mujer, violencia de género, violencia de pareja, violencia de familia,...) con el objetivo de tener las nociones claras y comprender todo lo que abarca. En esta parte, destacar el “*aire de familia*”¹⁰ que denotan todas las palabras, llegando incluso a usarse como sinónimas algunas de ellas, sin tener en cuenta los rasgos específicos de cada expresión.

Seguidamente, se enumeran y explican brevemente las diferentes formas de violencia contra la mujer, que se recogen en el artículo 2 de la Ley de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón.

⁹ Directrices sobre metodología y criterios de evaluación. Información general, estructura y normas de presentación, aprobadas por la Comisión de Garantía de la Calidad de la Universidad de Zaragoza el día 16-12-2011. P 4-5. Descargada de la web, <http://www.unizar.es/centros/eues/html/vista/index.php?modulo=categorias&id=275>

¹⁰ Expresión antropológica que se emplea para determinar una serie de conceptos que se emplean de una manera sinónima, a pesar de existir entre ellos diferencias.

1. Introducción

Y, por último, se nombran algunas teorías que explican la permanencia de la mujer-víctima junto al agresor, lo que conlleva que se lleguen a extremos de verdadero riesgo¹¹. Esta información es muy útil de cara a tratar con las mujeres-víctimas y entenderlas.

En la segunda parte **«El caso de la empresa ST en Aragón»** contiene el grueso de la investigación. En base a esa triangulación, ya mencionada, se fragmenta esta parte en tres sub-estudios: «Una breve panorámica», «La empresa ST y la mujer-víctima de violencia» y «Análisis de las entrevistas». Esta división, no hay que entenderla como estadios secuenciales sino como una diferenciación analítica, en aras de facilitar al lector la comprensión de la metodología utilizada, vinculándolo a la estrategia de la triangulación comentada.

En el primer sub estudio se revisa la normativa desde lo macro (internacionalmente) a lo micro (Aragón) con relación a la violencia contra la mujer; seguidamente, se dimensiona el problema en España, centrándose en Aragón; y, para terminar, se enumeran las medidas adoptadas, destacando principalmente las acciones que se realizan en la región aragonesa, en base a los servicios de atención y a los dispositivos de alarma.

Para elaborar la dimensión del fenómeno se tienen en cuenta la entrevista que se realiza a la trabajadora social del IAM, la cual aporta información importante al trabajo con relación al tipo de convenio entre la empresa ST y la administración pública, así como los datos recogidos en el *IV Informe anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer*¹² y en el *Informe del IAM 2011*¹³.

¹¹ Se entiende por riesgo, en el ámbito social, a aquella contingencia desfavorable, persistente o transitoria que consiste en estar expuesto a un peligro más o menos previsible, en grado superior al resto de la población.

¹² Obtenido el 10 de mayo de 2012 de la página web,
<http://www.seigualdad.gob.es/violenciaGenero/infoEstadistica/pdf/IVInforme.pdf>.

¹³ Publicado el 27 de enero de 2012 y recogido el 5 de febrero de 2012 de la página web,
www.aragon.es/.../GobiernoAragon/.../InstitutoAragonesMujer/.../inf.

En el segundo sub estudio se centra el trabajo en la empresa ST. Aunque este estudio versa sobre esta entidad y su labor con el colectivo de mujeres maltratadas, no hay que olvidarse que la empresa ST abarca a otros grupos y a otras actividades. Recordar, así mismo, que antes de haber comenzado con este proyecto, se había realizado un estudio de esta entidad y una observación directa de la misma. Esos datos recopilados y expuestos en el Anexo 1 son la base de este trabajo. En este punto, también, se analizan los datos obtenidos del año 2011 con relación a los dos servicios prestados por la empresa ST a las mujeres-víctimas de maltrato: la línea de urgencias 900 y el dispositivo de telealarma o servicio de GPS.

En el tercer sub estudio se analizan las entrevistas realizadas a diferentes profesionales del ámbito social (una trabajadora social del IAM, una trabajadora social de la Casa de la Mujer, una trabajadora social que imparte clases en un Instituto, y a cuatro profesionales de la empresa ST) para conocer su punto de vista con relación a esta problemática y poder obtener una perspectiva global en base a varias palabras claves del tema, que previamente se han determinado. La intervención de estos profesionales es muy enriquecedora. Sin embargo, habría que puntualizar como negativo la labor tan laboriosa que supone, en algunos casos, acceder a ciertas personas o instituciones, a pesar de usar el muestreo en cadena o bola de nieve para poder realizarles las entrevistas.

Finalmente, se redactan las «**Conclusiones** » en donde se exponen los resultados obtenidos a lo largo de la investigación y se reflexiona sobre ellos. Así mismo, se aportan varias propuestas de mejoras a los servicios analizados.

Se quiere destacar que, a lo largo de todo el proyecto, se respeta el código ético de investigación. En las entrevistas, que se graban, se firma el **consentimiento informado**, en la que se explica el objeto del estudio, quedando constancia escrita de que el entrevistado es informado de todo

1. Introducción

el proceso. Así mismo, en las entrevistas dónde la persona entrevistada menciona que no quiere ser grabada, se la respeta.

Por último, antes de pasar a la presentación del estudio, se desea agradecer al Profesor Miguel Montañés Grado (tutor del trabajo), a la empresa ST y a los diferentes profesionales, la ayuda y predisposición que han mostrado al colaborar con el alumno, ya que sin ella, no hubiera sido posible la realización de este obra.

2. LA MUJER-VÍCTIMA

Para iniciar este estudio se ha remontado a 1990, cuando el tema sobre violencia contra la mujer empezaba a replantearse, en diferentes ámbitos.

En la introducción se habla sobre la parodia televisiva llevada a cabo por dos humoristas (Martes y Trece), en 1991. El tema *"mi marido me pega"* resultaba «jocoso e incluso algo normalizado». A la entrevistadora también le pegaba su pareja...y así lo exteriorizaba: *"Quico me pega"*.

Un año antes, 1990, varios autores, entre ellos Maqueria y Sánchez, consideran que el sistema patriarcal¹⁴ establece un *"caldo cultural de cultivo"*¹⁵ a la violencia social en general y, concretamente, al maltrato de la mujer en las relaciones con los hombres. Esta estructura (el hombre dominante y la mujer dominada) es el desencadenante del maltrato femenino, máxime cuando la mujer pretende romper con los roles tan marcados y determina que no quiere estar bajo el yugo de nadie.

Así, se comprueba que las profundas transformaciones económicas, sociales, políticas, culturales, científico-tecnológicas y filosóficas contemporáneas han repercutido de modo significativo sobre el sistema y las estructuras del patriarcado. Este hecho lo expone, en su segundo volumen de la trilogía sobre *"La era de la Información"*, Manuel Castells. Este autor dedica todo un capítulo a plantearse *"El fin del patriarcado"*. A su criterio, la *"crisis de la familia patriarcal"* es causa del *"debilitamiento de un modelo de familia basado en el ejercicio estable de la autoridad/dominación sobre toda la familia del hombre adulto cabeza de familia"* (Castells, 1997:163).

¹⁴En la estructura patriarcal la organización sociocultural está dominada por el hombre, jefe y «cabeza de familia», donde hay una clara división de roles: la mujer en las tareas domésticas y el hombre en la vida social y laboral.

¹⁵ Locución empleada en la obra de Maqueira, V. y Sánchez, C. (comps.) *"Violencia y sociedad patriarcal"*, publicada en 1990.

2. La mujer-víctima

Después de afirmar que el patriarcado tiene un carácter "irreversible", sostiene que *"no es y no será una revolución de terciopelo"* y que este proceso conducirá a un cambio. *"Decir esto no significa que los problemas de discriminación, opresión y maltrato de las mujeres y sus hijos hayan desaparecido, o ni siquiera disminuido en intensidad de forma sustancia. De hecho, aunque se ha reducido algo la discriminación legal y el mercado de trabajo muestra tendencias igualadoras a medida que aumenta la educación de las mujeres, la violencia interpersonal y el maltrato psicológico se generalizan, debido precisamente a la ira de los hombres individual y colectiva, por su pérdida de poder"* (Castells, 1997:160s)

La violencia contra la mujer es un aspecto concreto, de un apartado más extenso como es la protección de los derechos humanos. Y así lo manifiestan los autores Felipe Gómez Isa y José Manuel Pureza (2004), al realizar una trayectoria en la normativa desde 1945 hasta el siglo XXI, con relación a este tema: la violencia contra la mujer. En su obra describen las normas que han llevado a replantearse una mayor protección a las mujeres-víctimas de maltrato y, paralelamente, el empleo de sistemas de dispositivos de telealarma o el uso de la línea urgente 900, para hacer frente a este fenómeno.

Aunque la situación, en todos los ámbitos (internacional, nacional y regional) ha ido evolucionando positivamente, tanto a nivel normativo como en la conciencia social, con relación a la violencia contra las mujeres, sería con la publicación de la *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres*, con la Resolución AG. 48/104, por la Organización de Naciones Unidas (ONU, 1994) y la *Resolución 49.25 sobre la Violencia contra la Mujer presentada por la Organización Mundial de la Salud* (OMS, 2003:97), cuando se inicia el proceso de homogenizar este término.

2.1. Delimitación conceptual

En la revisión bibliográfica sobre el tema aparecen varios términos para definir este fenómeno y, algunos de los cuales, no siempre son palabras sinónimas entre sí. Por otro lado, la cuestión tiene su relevancia en la elaboración de este estudio, ya que dependiendo de los diferentes matices se podrá o no tener acceso a las Prestaciones Tecnológicas, expuestas en el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón, citadas al inicio en la Introducción de este proyecto. Ciertamente, se puede hablar de: violencia contra la mujer, violencia doméstica, el maltrato doméstico, la violencia de género, violencia de familia, violencia de pareja y violencia ejercida contra las mujeres, entre otros.

El primer término que se va a tratar, data de 1994. Ese año la ONU, presenta la Declaración sobre eliminación de la violencia contra la mujer, puntualizando que es *"todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la privada"*¹⁶. Se emplea la expresión «violencia contra la mujer» para marcar una acción de agresión que se ejecuta a un ser humano con unas características determinadas biológicamente: el hecho de ser una persona del sexo femenino.

A finales del siglo XX, Ganzenmüller et al. (1999:14) definió la violencia doméstica como *"toda acción u omisión física, psíquica o sexual practicada sobre los miembros más débiles de una comunidad familiar, fundamentalmente las ejercidas sobre menores, mujeres y ancianos, así como las derivadas de la ruptura de la convivencia o relación afectiva, que cause daño físico o psicológico o maltrato sin lesión"*. En esta misma línea,

¹⁶ Artículo 1 de la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. (ONU, 1994)

2. La mujer-víctima

Echeburúa (1990:1-15) dice que *"Desde el punto de vista clínico, el maltrato doméstico se refiere a las agresiones físicas, psíquicas, sexuales o de otra índole, llevadas a cabo reiteradamente por parte de un familiar (habitualmente el marido), y que causan daño físico y/o psíquico y vulneran la libertad de otra persona (habitualmente la esposa)"*. También, en la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género¹⁷ se define el término violencia doméstica, realizando una distinción con la expresión violencia de género. La diferencia estriba en la naturaleza de la relación entre la víctima y el maltratador. Mientras que en la violencia de género el agresor es la pareja o ex pareja de la víctima, en la violencia doméstica el maltratador tiene que ser un familiar (hijos, padres, hermanos, tíos, etc.). En este sentido se podría hablar de palabras sinónimas en el uso de «violencia doméstica» y/o «maltrato doméstico».

En el artículo 153 del Código Penal español se regula el delito tipificado como violencia de familia, término que engloba la violencia doméstica. Igualmente, en el Código, se especifica que la violencia tendrá que ser habitual y que se desarrollará dentro del ámbito familiar, por lo que no se menciona el sexo, ni la relación de pareja, ni que la causa sea el hecho de ser una mujer, pudiéndose dar el caso de ser una violencia entre hermanos, generacional, entre mujeres, etc.

En el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, de la OMS, en su capítulo 4, aparece otro término: la violencia en pareja. La define como *"cualquier comportamiento dentro de una relación íntima que causa daño físico, psíquico o sexual a los miembros de la relación. Este comportamiento incluye:*

- *Agresiones físicas: por ejemplo, abofetear, golpear con los puños, patear.*
- *Maltrato psíquico: por ejemplo, mediante intimidación, denigración y humillación constantes.*
- *Relaciones sexuales forzadas y otras formas de coacción sexual.*

¹⁷ Publicada en el BOE, nº 313, 29 de diciembre de 2004.

- *Diversos comportamientos dominantes: por ejemplo, aislar a una persona de su familia y amigos, vigilar sus movimientos y restringir su acceso a la información o asistencia.*

Cuando el maltrato se produce reiteradamente en la misma relación, el fenómeno suele denominarse «maltrato físico»

Añade, además, que *"aunque las mujeres pueden agredir a sus parejas masculinas y también se dan actos violentos en parejas del mismo sexo, la violencia de pareja es soportada en proporción abrumadora por las mujeres e infligida por los hombres"* (OMS, 2003:97). Con lo que, hay que matizar que la pareja, de acuerdo a la sociedad actual, puede ser una persona del mismo sexo.

De esta forma, se puntualizaría, no todos los casos de violencia doméstica, maltrato doméstico, violencia de familia e incluso violencia en pareja son contempladas, por el IAM y la Casa de la Mujer, como «violencia contra la mujer», y, por lo tanto, no se pueden acoger a las prestaciones tecnológicas que presenta la empresa ST para prevenir las situaciones de riesgo. Un requisito indispensable es la existencia de un hombre (el agresor) y una mujer (la víctima).

En el 2004, se publica la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género¹⁸. La palabra «género» crea polémica en diversos sectores. Así, se da la paradoja que, a pesar de la numerosa literatura sobre la diferencia entre el género y el sexo en donde el género es una construcción social y el sexo es un aspecto biológico, esa diferencia, en la realidad, no existe. De esta manera, surge el problema de adecuación del término, violencia de género, con la realidad científica entre sexo y género.

En la Ley 4/2007 de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón¹⁹, se ha definido una nueva expresión: violencia ejercida contra las mujeres. Así en su artículo 1, se detalla que

¹⁸Publicada en el BOE, nº 313, 29 de diciembre de 2004.

¹⁹ Publicada en el BOA, nº 41, 9 de abril de 2007.

2. La mujer-víctima

es *“todo acto o agresión contra las mismas, motivado por la pertenencia a dicho sexo de las víctimas, que tenga o pueda tener como consecuencia un daño físico o psicológico, así como las agresiones a su libertad e indemnidad sexuales, incluida la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, que se realicen al amparo de una situación de debilidad, dependencia o proximidad física, psicológica, familiar, laboral o económica de la víctima frente al agresor”*. La locución intenta adaptarse a la primera definición expuesta, la cual, desde mi perspectiva, es la que mejor define esta realidad. Ya que, se ha podido constatar y observar que no sólo las parejas son víctimas de violencia, contemplando únicamente a las relaciones tradicionales entre un hombre y una mujer. También lo son las madres de hijos varones, dónde el descendiente a focalizado su rabia y su frustración en la figura de una mujer: su madre; las mujeres ante ciertos vecinos o compañeros de trabajo, dándose casos en el que el vecino o el compañero de trabajo se ha creído con el derecho de dominio, por el hecho de ser un hombre; etc.

Por lo que, a lo largo del trabajo, se empleará el enunciado **«violencia contra la mujer»** por considerar que es la definición que mejor delimita esta situación.

Subrayar que todas estas casuísticas son contempladas, desde el IAM y la Casa de la Mujer, indicando a la empresa ST las futuras usuarias-víctima que portarán el dispositivo de alarma para protegerlas ante posibles riesgos, todo ello bajo el auspicio legal de la normativa que se desarrolla en el punto 3.1.1. «Del mundo a Aragón, de Aragón al mundo».

2.2. Las caras de la violencia

Cuando se habla de violencia, habitualmente, se piensa en agresiones físicas que suelen dejar marcas en el cuerpo. Sin embargo, la violencia es una palabra con una connotación mucho más amplia y comprende una serie de actos u omisiones que producen un daño en el ser humano.

Para los autores Peyrú y Corsi (2003:20) la violencia se define como *"una modalidad cultural, conformada por conductas destinadas a obtener el control y la dominación sobre otras personas. La violencia opera mediante el uso de operaciones que ocasionan daño o perjuicio físico, psicológico o de cualquier otra índole. Incluso la violencia por omisión está vinculada con el poder que permite causar daño por no participar"*.

Por eso mismo, al usar el vocablo «violencia» hay que tener en cuenta: la conducta realizada u omitida, por ambas partes; el medio usado para motivar ese daño; la intencionalidad que se pretende lograr por parte del agresor; la relación que existe entre el agresor y el agredido; la edad que tiene el maltratador y la víctima; etc. independientemente de que esas acciones u omisiones estén o no tipificadas como delitos, faltas o infracciones administrativas.

Al centrar la vista sobre Aragón, mencionar el artículo 2 de la Ley 4/2007, donde se delimitan las conductas que pueden darse, entre un hombre y una mujer, y pueden ser valoradas como violencia contra la mujer. De esta manera, se habla de la existencia de...

Malos tratos físicos. Es la más evidente, teniendo varios niveles en función de su gravedad. El agresor, de forma intencionada, ocasiona una lesión física a otra persona. Puede ser mediante golpes, sacudidas, quemaduras, pellizcos, mordiscos, tirones de pelo, empujones, azotes o cualquier otra acción que provoque heridas o fracturas en el cuerpo, deje marcas o produzca dolor físico. Puede incluso provocar la muerte de la víctima.

Malos tratos psicológicos. Se provoca, en la víctima, de manera intencionada, un menoscabo o deterioro en su autoestima, un sufrimiento psicológico, una sensación de miedo o inseguridad, etc. El agresor critica, amenaza, destroza objetos o hace daño a animales, humilla, ignora, anula, ridiculiza, insulta o desprecia constantemente a la víctima. La persona afectada se considera inferior, tiene miedo, se siente insegura, se aísla y culpabiliza... y puede llegar a tener secuelas psicoemocionales

2. La mujer-víctima

durante toda su vida. Es el maltrato más difícil de detectar ya que no deja marcas físicas.

Malos tratos sexuales. Comprende cualquier tipo de acto sexual, en el que una de las partes es obligada a realizar algo en contra de su voluntad.

Agresiones y abusos sexuales a niñas o adolescentes o corrupción de las mismas. Son relaciones sexuales entre un adulto y un menor de 18 años o entre dos menores, entre los que existe una diferencia de edad considerable. El menor se usa para la gratificación sexual, sin necesidad de que intervenga la fuerza física. Se incluye, dentro de los actos abusivos, la exposición de los genitales por parte del adulto (o individuo más mayor); la observación y el roce de los genitales del menor por parte de la otra persona; etc. Cuando el abuso sexual ocurre en el seno de la familia, recibe el nombre de «incesto».

La corrupción se basa en ejercitar a una persona, en este caso un menor, para aceptar ideas o comportamientos ilegales o que van en contra del contexto cultural.

Acoso sexual, en el caso de perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos para lograr algún beneficio sexual, teniendo en cuenta que el «perseguido o acosado», generalmente, se encuentra en un nivel de inferioridad con relación a la otra parte.

Tráfico o utilización de la mujer con fines de explotación sexual, prostitución y comercio sexual. En este caso, la mujer se transforma en un «objeto» que se emplea para obtener un beneficio económico, a través de su prostitución, su comercio o explotación sexual.

Mutilación genital femenina o «ablación». Según la definición de la OMS, consiste en la extirpación total o parcial de los genitales externos femeninos por razones culturales, sociales u otras razones, sin tener en cuenta los fines terapéuticos. Se trata de una práctica tradicional, que forma parte mayoritariamente de las costumbres de muchos países

africanos (alrededor de 28 países) y del Oriente medio y Asia. En total se calcula que en el mundo existen 40 países que realizan esta práctica.

En una entrevista llevada a cabo, en noviembre del 2011 a M^a Pilar Argente Igual, actual Directora del IAM, ésta especificó que *“la mutilación genital es considerada como otro tipo de violencia y que conlleva un delito. En este sentido, la DGA cuenta con un protocolo de actuación que está organizado entre Educación, Sanidad y Servicios Sociales”* (Fernández Civieta, 2011)²⁰.

Violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de la mujer. Se refiere al hecho de obligar a la mujer a realizar actos con relación a su sexualidad o a su reproducción contra su voluntad. Por ejemplo tener un hijo no deseado o bien abortar, cuando se quiere tener esa criatura.

Maltrato económico. Se suele producir cuando, una de las partes de la unidad familiar, generalmente el hombre, controla y restringe de una forma rígida el poder económico de la otra. De esta manera, el agresor tiene bajo su dominio a la víctima, que en la mayoría de los casos corresponde a una mujer que no tiene ingresos financieros, ni dispone de medios para lograrlos. Las formas de violencia económica más comunes son: el control absoluto de cómo se gasta el dinero, la prohibición de poder trabajar para lograr ingresos, el adueñarse de bienes o fortunas que eran propiedad de la otra parte, etc.

Y cualquiera otra forma análoga que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad de la mujer

Y cualquiera otra forma análoga que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad de la mujer

Con relación al tema que concierne al estudio, remarcar que la violencia contra la mujer que se tiene en cuenta, para asignarle un dispositivo de alarma, es la que ocasiona: *“malos tratos físicos, malos*

²⁰ Obtenido el 14 de marzo de 2012, de la página web de la revista digital <http://www.aragondigital.es/noticia.asp?notid=89385> (24/11/2011)

2. La mujer-víctima

*tratos psicológicos, malos tratos sexuales, acoso sexual y cualquiera otra forma análoga que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad de la mujer*²¹.

2.3. ¿Por qué permanece la Mujer-Víctima con el agresor?

Una de las preguntas claves y más polémicas en la comprensión de este fenómeno es entender, ¿Por qué la víctima no abandona a su agresor?

La comprensión de este hecho, mediante diferentes teorías, es fundamental de cara a tratar con las mujeres-víctimas, y comprenderlas, sin juzgar su conducta, ni realizar consejos o recomendaciones no solicitadas o no convenientes.

Durante la fase de observación directa se asistió a un curso sobre «Primeros auxilios psicológicos», donde se explicó las características de la mujer-víctima, las reacciones y consecuencias de sus decisiones y, por último, cómo deben intervenir los profesionales de la empresa ST. Se insistió en la importancia de algunos aspectos que se deben hacer y los que no se deben hacer, con relación a la atención de la línea 900 y en la entrega de los dispositivos de alarma a la mujer-víctima.

En algunos casos, no existe un riesgo o un daño implícito en el hecho causado por el agresor, pero en otras ocasiones, fuera de toda lógica, la víctima lo apoya, lo protege e incluso se culpa del comportamiento violento de su pareja... lo que le puede ocasionar la pérdida de su vida.

Diferentes hipótesis y teorías han abordado esta realidad. En un primer lugar, se parte de tres hipótesis:

- La mujer-víctima piensa en su familia antes que en ella misma.

²¹ Artículo 2 de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón. BOA, nº 41, 9 de abril de 2007.

- La mujer-víctima necesita la relación de pareja para reafirmar su identidad. No admite que su relación no funciona.
- La mujer-víctima sufre las mismas reacciones psicológicas que los secuestradores, dándose el Síndrome de Estocolmo o Síndrome de la mujer maltratada.

Estas hipótesis son respaldadas por algunas teorías psicológicas que han intentado dar una explicación lógica al comportamiento de la mujer víctima frente a su agresor.

El primero en manifestar sus ideas e intentar dar una respuesta fue Seligman (1975:27), con la Teoría de la Indefensión Aprendida. Para este autor *"La indefensión es el estado psicológico que se produce frecuentemente cuando los acontecimientos son incontrolables [...] Un acontecimiento es incontrolable cuando no podemos hacer nada para cambiarlo, cuando hagamos lo que hagamos siempre ocurrirá lo mismo, sobreviniendo sentimientos de paralización e impotencia"*.

2.3.1. Las Teorías del Ciclo de la Violencia

Años más tarde, una especialista en tratamientos psicológicos a las víctimas, Lenore Walker (2009), basándose en la teoría anterior, estableció la **Teoría del Ciclo de la Violencia**, donde se describen las tres fases que pueden tener lugar en una relación conflictiva de pareja:

En la primera fase se va acumulando la tensión. Se caracteriza por una escalada gradual de la incertidumbre, donde la hostilidad del hombre va en aumento, sin motivo comprensible y aparente para la mujer. Se intensifica la violencia verbal y puede que aparezcan episodios de violencia física aislados, donde la mujer cree que puede controlar la situación. La primera vez que se manifiesta suele ser una fase larga, pero con el tiempo tiende a disminuir.

En la segunda fase se produce la explosión o agresión. Estalla la violencia y se producen las agresiones físicas, psicológicas y sexuales, incluso de manera reiterativa. Suele acabar cuando, distendida la tensión, se toma conciencia de la gravedad de los hechos que, a veces, pueden ser

2. La mujer-víctima

de diversa consideración (fracturas, hematomas y contusiones, violaciones sexuales,...) El agresor, en algunos casos, suele justificar su acto, quitarle importancia o negar el incidente. Es tras esta fase cuando la mujer suele denunciar o pedir ayuda, acudiendo a los Servicios Sociales Especializados (el IAM, la Casa de la Mujer,...) y, desde allí, dependiendo de una serie de factores, se la dirige a la empresa ST para facilitarle un dispositivo de alarma.

En la tercera fase se vuelve a la calma, a la reconciliación,... o sea la mujer-víctima vive una «luna de miel» con su pareja. En esta fase el maltratador manifiesta que se arrepiente, pide el perdón y usa estrategias de manipulación afectiva (regalos, caricias, disculpas, promesas) para evitar que la relación se rompa. La mujer a menudo piensa que todo cambiará. La duración de esta etapa va reduciéndose con el transcurso del tiempo hasta desaparecer. En las primeras veces que se llega a esta fase, puede darse el caso que, la mujer-víctima intenta negociar y comprender la situación, para poner las medidas adecuadas y frenar estas reacciones agresivas del hombre.

En la medida que los comportamientos violentos se van afianzando y ganando terreno, la fase de reconciliación tiende a desaparecer y los episodios violentos se aproximan en el tiempo.

A largo plazo, la mujer sufre una pérdida de autoestima, de esperanza de cambio de la situación, aumentando su sumisión y el miedo hacia el maltratador. Para el hombre maltratador, será la ratificación de que su estrategia funciona. De ahí que, cuando una mujer pide ayuda, debe recibir los apoyos, respetando sus decisiones y no culpabilizándola por sus decisiones. Es importante que comprenda que la violencia irá en aumento y que debe de tomar decisiones para cambiar la situación...

En el gráfico 1 se exponen, de forma sintética, las Fases del Ciclo de la Violencia, proceso ampliamente aceptado por la investigación social como uno de los razonamientos circulatorios que explica por qué permanece la mujer-víctima con su agresor, a pesar del trato recibido.

Gráfico 1. Fases del Ciclo de la Violencia

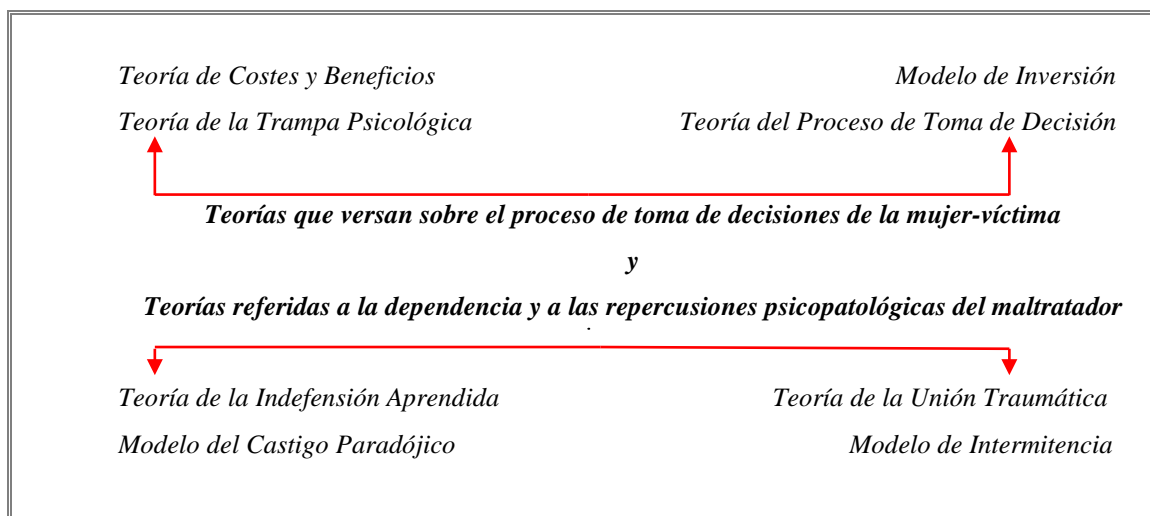


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de Walker (2009)

2.3.2. Las Teorías abordadas por Amor y Bohórquez

Teniendo en cuenta que existen diversos autores que han intentado tratar esta cuestión, se centra el estudio en la obra de Amor y Bohórquez (2006), al abordar diferentes teorías y clasificarlas en dos grupos, que se exponen a continuación:

Esquema 1. Teorías expuestas por Amor y Bohórquez



Fuente: Elaboración propia

2. La mujer-víctima

▪ **Teorías sobre el proceso de toma de decisiones de la víctima**

En este grupo se reúnen las teorías que versan sobre el procedimiento que adopta la mujer-víctima para valorar su relación y obrar teniendo en cuenta una serie de criterios.

En la Teoría de Costes y Beneficios, la mujer-víctima deposita en una balanza sus percepciones y decide abandonar o seguir con la relación conflictiva con su pareja, tras considerar las desventajas (costes) o las ventajas (beneficios). Así, se valora si al abandonar a su pareja tendrá problemas económicos, familiares, la custodia de sus hijos, etc.

En el Modelo de Inversión, la mujer-víctima analiza su grado de compromiso en la relación de pareja a partir de tres factores: el grado de satisfacción general de la relación, las alternativas e inversiones realizadas en recursos materiales y las alternativas e inversiones realizadas en aspectos psicológicos a lo largo de esa unión.

En la Teoría de la Trampa Psicológica, la mujer-víctima tiene la creencia de que su situación va a mejorar y de que el maltrato concluirá. Por ello, invierte un mayor esfuerzo y tiempo en lograr que la relación de pareja sea lo más armoniosa posible (acata ordenes sin cuestionarlas, acepta el trato denigrante y vejatorio, intenta evitar los conflictos,...)

Y, por último, en la Teoría del Proceso de Toma de Decisiones en Mujeres Maltratadas, la mujer-víctima toma la decisión en función de dos cuestiones: ¿Fuera de la relación estaré mejor? y /o ¿Seré capaz de salir de ella con éxito?

▪ **Teorías referidas a la dependencia y a las repercusiones psicopatológicas del maltratador**

En el segundo grupo se congregan las teorías referidas a la dependencia y a las repercusiones psicopatológicas del maltratador, enumerando, igualmente, cuatro Teorías:

En la Teoría de la Indefensión Aprendida, la mujer-víctima asume que esa situación es irremediable y se concienza para asumirla, su estado

es de desprotección e impotencia, lo que hace que su permanencia sea más duradera.

En la Teoría de la Unión Traumática, la mujer-víctima establece un vínculo emocional con su agresor. Hay que tener en cuenta que, en la relación entre la víctima y el agresor, se alternan episodios de maltrato con sucesos gratos. En las fases gratas, el maltratador se muestra romántico y conciliador.

En el Modelo del Castigo Paradójico, la mujer se culpa por sus acciones y considera que el hombre tiene derecho a castigarla, siendo éste un castigo merecido, ya que piensa que ella ha sido la causante del conflicto.

Finalmente, en el Modelo de Intermitencia, la mujer-víctima se auto-devalúa e idealiza al agresor. El maltratador es el que tiene el poder y puede tratarla como considere, en función de una serie de variantes.

En este segundo grupo de teorías, habitualmente, el hombre es justificado y perdonado, al igual que a sus acciones.

Hay que remarcar la importancia de tener en cuenta estos datos para poder hablar con la víctima a través de la línea 900. No hay que juzgar, exponiéndole, a la mujer-víctima, únicamente, la información con la que se cuenta, sin aconsejar ni exigirle cambio alguno.

3. EL CASO DE LA EMPRESA ST EN ARAGÓN

Teniendo en cuenta el concepto de la violencia contra la mujer, los diferentes tipos de violencia que se pueden ejercer contra ella y algunas teorías que tratan de explicar por qué aguanta la mujer-víctima al lado de su agresor, a continuación se va tratar sobre el eje central del trabajo: el estudio descriptivo sobre el funcionamiento del servicio de teleasistencia, en relación al ámbito de la violencia contra las mujeres, teniendo como ejemplo a la empresa ST, en Aragón.

Este punto, a su vez, comprende tres sub-estudios:

Sub-estudio 1: Una breve panorámica. Se realiza un recorrido por la legislación, se dimensiona el fenómeno y, para finalizar, se comentan las medidas de prevención y erradicación que están en funcionamiento, principalmente en Aragón, con el propósito de mitigar esta problemática social. Aunque las medidas son más numerosas, el trabajo se centra en los servicios de atención y en los dispositivos de alarma.

Sub estudio 2: La empresa ST y la mujer-víctima de violencia. Teniendo como modelo a la empresa ST, se analizan sus servicios en relación al colectivo de mujeres que sufren violencia.

Este sub-estudio se divide en dos partes: en un primer lugar se habla sobre la línea 900 y los dispositivos de alarma, para, posteriormente, analizar los datos del año 2011, con relación a los mismos.

Sub estudio 3: Análisis de las entrevistas. Por último, se hacen varias entrevistas a los profesionales implicados, para conocer sus puntos de vista con relación a este fenómeno social.

3.1. Sub estudio₁. Una breve panorámica

3.1.1. Del mundo a Aragón, de Aragón al mundo

En los últimos años la importancia que se le ha dado al fenómeno de la violencia contra la mujer y su rechazo, en todas las sociedades, ha supuesto una fructífera actividad legislativa en todos los niveles. El desarrollo y evolución de este marco normativo ha perseguido la búsqueda de un procedimiento propicio y efectivo para paliar esta problemática y una garantía real del principio de igualdad entre mujeres y hombres.

En este punto se presentan algunas normas, realizando un recorrido desde un enfoque mundial hasta la concreción en Aragón.

▪ La Normativa Internacional

La ONU en su declaración de Beijing (Pekín, China), afirma, en su punto 118, que la *"... violencia contra la mujer es una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, que han conducido a la dominación de la mujer por el hombre, la discriminación contra la mujer y a la interposición de obstáculos contra su pleno desarrollo. La violencia contra la mujer a lo largo de su ciclo vital dimana esencialmente de pautas culturales, en particular de los efectos perjudiciales de algunas prácticas tradicionales o consuetudinarias y de todos los actos de extremismo relacionados con la raza, el sexo, el idioma o la religión que perpetúan la condición inferior que se asigna a la mujer en la familia, el lugar de trabajo, la comunidad y la sociedad. La violencia contra la mujer se ve agravada por presiones sociales, como la vergüenza de denunciar ciertos actos; la falta de acceso de la mujer a información, asistencia letrada o protección jurídica; la falta de leyes que prohíban efectivamente la violencia contra la mujer; el hecho de que no se reformen las leyes vigentes; el hecho de que las autoridades públicas no pongan el suficiente empeño en difundir y hacer cumplir las leyes vigentes; y la falta de medios educacionales y de otro tipo para combatir*

3. El caso de la empresa ST en Aragón

las causas y consecuencias de la violencia. Las imágenes de violencia contra la mujer que aparecen en los medios de difusión, en particular las representaciones de la violación o la esclavitud sexual, así como la utilización de mujeres y niñas como objetos sexuales, y la pornografía, son factores que contribuyen a que se perpetúe esa violencia, que perjudica a la comunidad en general, y en particular a los niños y los jóvenes”²².

En la misma línea, mencionar las posturas tomadas por la OMS²³, y la exposición de medidas que adopta para llevar a cabo la lucha y erradicar de la violencia contra las mujeres.

A nivel europeo cabría destacar, actualmente, la puesta en marcha del Programa Daphne III, para el periodo 2007-2013. Es un Programa integrado en el programa general *Derechos fundamentales y justicia*²⁴, con el cual se pretende prevenir y combatir la violencia ejercida sobre los niños, los jóvenes y las mujeres y proteger a las víctimas y grupos de riesgo.

Toda esta legislación internacional, de una manera directa o indirecta, incide y repercute en la normativa nacional española.

▪ La Normativa Estatal

La primera norma destacable, desde el inicio de la democracia española en 1975, es la Constitución Española, en 1978. En sus artículos 1 y 14, junto con las recomendaciones internacionales y europeas, han sido los propulsores de un avance significativo en temas legislativos, en

²² 4ª Conferencia Mundial sobre la Mujer, realizada en Beijing, en 1995, bajo los auspicios de la ONU.

²³ En el acuerdo adoptado en la resolución WHA 49.25, en Washington DC. sobre el tema Violencia contra la mujer, publicado en 1998, y en el Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, en Washington DC, publicado en el 2003.

²⁴ Publicado por la Unión Europea (UE) Decisión N° 779/2007/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, el 20 de junio de 2007.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

todos los ámbitos, destacando en este estudio las normas que intentan eliminar la violencia ejercida contra las mujeres.

Así, con la Ley reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica se modifican algunos artículos de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (según el RD. de 14 de septiembre de 1882) entre ellos el 544ter "1. *El Juez de Instrucción dictará orden de protección para las víctimas de violencia doméstica en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida, integridad física o moral, libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas mencionadas en el artículo 173.2 del Código Penal, resulte una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiera la adopción de alguna de las medidas de protección reguladas en este artículo*"²⁵.

Del mismo modo, con la Ley Orgánica de Medidas Concretas en materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de Extranjeros ²⁶, se establecen como agravantes de malos tratos: a) la presencia de menores, b) el uso de armas, c) el tener lugar el hecho violento en el domicilio común o en el domicilio de la víctima, d) el quebranto de las penas contempladas en el artículo 48 del Código Penal (privación del derecho a residir en determinados lugares o acudir a los mismos; prohibición de aproximarse o comunicarse con la víctima o con aquellos familiares o personas que determine el Juez) o e) quebrantar una medida cautelar o de seguridad de la misma naturaleza. En esta norma, también, se especifica, con relación a las mujeres inmigrantes irregulares, sí son víctimas de maltrato de género, en su capítulo II, que se les regulariza su estancia y se les concede: una residencia temporal, un trabajo, una autorización de residencia provisional para ella y sus hijos, etc. Para poder ser beneficiaria de estas ayudas la mujer-víctima tendrá que presentar la siguiente documentación: solicitud, copia del pasaporte o documento de identidad similar, en vigor, y una copia de la orden de

²⁵ Expuesto en el BOE, nº 183. 1 de agosto de 2003.

²⁶ Publicado en el BOE, nº 234. 30 de septiembre de 2003.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

protección. En el caso de que no se le pueda conceder la orden de protección por diversas razones, como puede ser que el denunciado no se persone en la comparecencia judicial, el abogado que la asista informará, a los efectos oportunos, en el informe del Ministerio Fiscal. También se recomienda la aportación de algún parte médico donde se especifique el maltrato que ha sufrido.

El 4 de mayo de 2010 entró en vigor la nueva Ley de Enjuiciamiento Criminal²⁷, después de diversas modificaciones. En su artículo 262 establece la obligación de denunciar cualquier delito, del que se tenga sospecha. En caso de incumplimiento del mandato, se podrá exigir una multa. Especificar que hay excepciones, teniendo en cuenta una serie de factores.

Ahora bien, teniendo en cuenta toda esta normativa, no hay que olvidarse que tras la Constitución de 1978, en España, en cada Comunidad Autónoma, se han ido elaborando sus propias leyes, siempre respetando la normativa central.

Así, en Aragón se han publicado diversos preceptos, que abarcan únicamente a su territorio.

▪ **La Normativa Autonómica de Aragón**

Ya desde la creación del IAM, de acuerdo a la Ley 2/1993, de 19 de febrero, se combaten las desigualdades de oportunidades entre los hombres y las mujeres. El IAM, organismo autónomo adscrito al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, es un ente con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad de obrar, con relación a todos los hechos que vayan ligados con la mujer en este territorio.

²⁷ Publicado en el BOE el 4 de mayo de 2010. Este documento se ha obtenido el 13 de marzo de 2012, desde

http://www.boe.es/aeboe/consultas/enlaces/documentos/leyes_procesales/Ley_enjuiciamiento_criminal.pdf

3. El caso de la empresa ST en Aragón

A pesar de la gran importancia e influencia que tiene el IAM, será con la Ley de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón²⁸, en 2007, donde legalmente se aborda el tema del maltrato contra la mujer. Así, quedan recogidas, en su artículo 1, las *"medidas integrales dirigidas a la sensibilización, prevención y erradicación de la violencia ejercida sobre las mujeres"*, así como su protección, atención y seguimiento. En su artículo 2, se determinan las diferentes *"formas de violencia ejercidas contra las mujeres"*. En el artículo 12, se contempla la creación de *"un Servicio Social Integral y Especializado en Violencia contra la mujer, dependiente del IAM, que prestará servicios de información, de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral"*. En el capítulo IV se explican las medidas de protección y apoyo a las víctimas, y, en su sección 2ª, en el artículo 24, se centra sobre uno de los servicios que versa este trabajo: el dispositivo de alarma.

"Artículo 24. Dispositivo de alarma."

1. *El Instituto Aragonés de la Mujer, directamente o en colaboración con otras Administraciones Públicas y, en su caso, entidades privadas, podrá facilitar a las mujeres que se encuentren en una situación de alto riesgo un dispositivo de alarma, consistente en una unidad de teleasistencia en el domicilio y fuera de él, a través de un aparato que pueda activar la víctima en una situación de emergencia y que estará conectado con una central receptora con el fin de reforzar la seguridad y la confianza de la mujer, otorgándole una mayor protección.*

2. *La idoneidad del recurso se valorará por un equipo formado por las personas técnicas responsables del programa que tengan conocimiento del caso".*

Hay que acentuar que es el artículo 24 el nudo gordiano que da razón de ser al servicio de Teleasistencia en esta Comunidad, en relación

²⁸ Editado en el BOA, nº 41. 9 de abril de 2007.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

a la erradicación y prevención de la violencia contra las mujeres en Aragón.

Destacable es también el nuevo Estatuto de Autonomía de Aragón²⁹ que atribuye, a esta región, competencia en Políticas de igualdad social, incorporando el establecimiento de medidas de discriminación positiva, preventiva y protección social ante todo tipo de violencia, especialmente la de género.

No cabe ignorar, por otra parte, que tras la publicación de la Ley de Servicios Sociales en Aragón³⁰, en 2009, se refuerzan los anteriores mandatos. De esta manera, en el artículo 5 que versa sobre los principios rectores del Sistema de Servicios Sociales se menciona *"la integración de la perspectiva de género, procurando en el resultado de las mismas el respeto a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como la atención específica a las situaciones de especial vulnerabilidad que afecten particularmente a las mujeres"*. En el artículo 15, se especifican las funciones de los Centros de Servicios Sociales, en esta Comunidad, y dentro de las cuales se contemplan la *"Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia"*. Estos Centros, especificado en varios puntos de esta Ley, tendrán que coordinarse y colaborar con los servicios especiales y con las diversas entidades, públicas o privadas, para lograr una optima gestión de los recursos existentes. Este punto se desarrolla en el capítulo IV de la Ley, al concretar las *"Formas de provisión de las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales"*, teniendo en cuenta una gestión directa, llevada por los entes públicos, o una gestión indirecta, estableciéndose convenios o acuerdos con otras entidades privadas o del Tercer Sector.

Continuando con esta Ley, en su Título III, se aborda el Catálogo de Servicios Sociales, dónde se presenta, de forma breve, el conjunto de

²⁹ Publicado en el BOA, nº 97. 23 de abril de 2007.

³⁰ Editado en el BOA, nº 132. 10 de julio de 2009.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de Aragón. Aunque se expone la teleasistencia como un servicio que *"Ofrece a las personas usuarias la posibilidad de acceder con inmediatez, mediante los recursos tecnológicos adecuados, a los servicios oportunos en situaciones de emergencia o de inseguridad, soledad o aislamiento, y posibilita al centro de comunicación atender y conocer el estado de la persona usuaria"*³¹, habrá que esperar hasta el 2011, cuando se aprueba el desarrollo del Catálogo, con el Decreto 143/2011, de 14 de junio.

Con el desarrollo del Catálogo de Servicios Sociales de Aragón³² se especifican y describen los tipos de prestaciones: prestaciones de servicio, económicas y tecnológicas.

En las *"prestaciones de servicio"*, de forma general, desde los *"Servicios Sociales Generales"* se cita la necesidad de realizar un *"servicio de atención de urgencias sociales"*, sin especificar, de forma concreta, a que tipo de *"urgencias sociales"* se refiere.

En el siguiente punto, desde los *"Servicio Sociales Especiales"*, se menciona en varios sub-apartados el tema del maltrato a la mujer y se contempla un *"servicio de información y orientación especializada a mujeres víctimas de violencia"* y la posibilidad de acceder a alojamientos *"para mujeres de maltrato doméstico o violencia de género"*.

Dentro de las *"prestaciones tecnológicas"*, se habla del *"Servicio de dispositivo de alarmas para mujeres víctimas de violencia"*; del *"Servicio telefónico continuado de atención para mujeres víctimas de violencia"* y del *"Servicio de traducción telefónica para inmigrantes"*, teniendo en cuenta que también cumplen el criterio de que son mujeres maltratadas, por razón de su sexo.

³¹ Artículo 36 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. Zaragoza. BOA, nº 132. 10 de julio de 2009.

³² Editado en el BOA, nº 127. 30 de junio de 2011.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

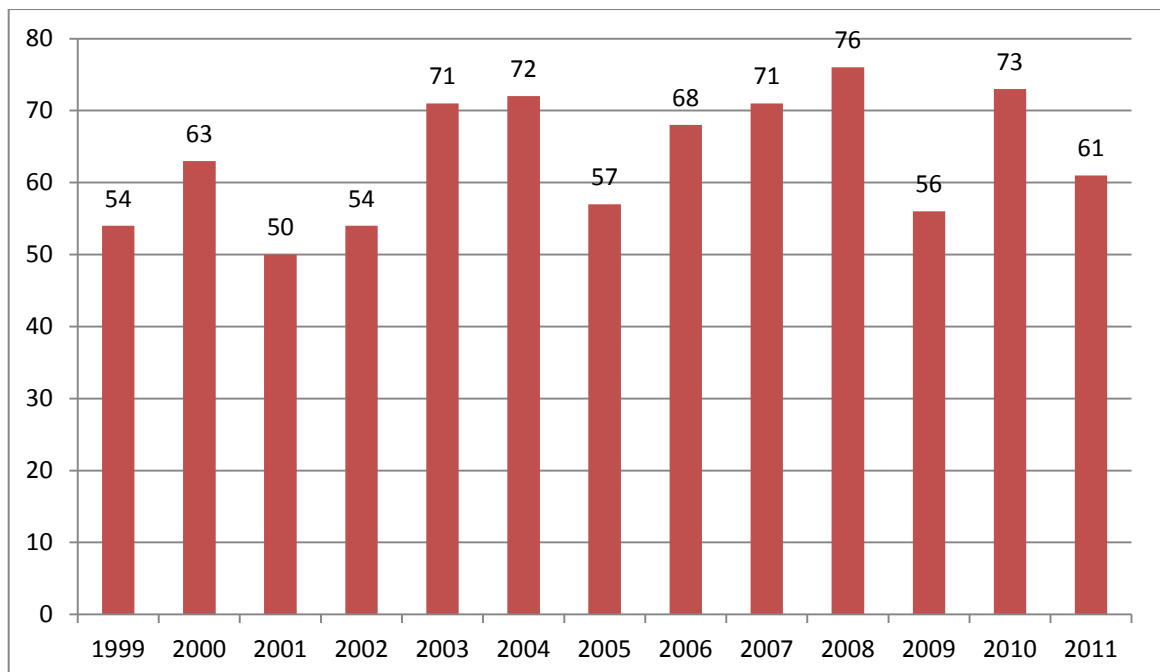
La empresa ST es la encargada de llevar a buen fin estas prestaciones tecnológicas, colaborando con las diferentes entidades públicas.

Para poder dar soluciones a una problemática, previamente hay que estudiarla y tener algunos conocimientos sobre la misma. En este caso, habrá que conocer las dimensiones del fenómeno, así como las medidas adoptadas, a un nivel Central, para focalizar el estudio en Aragón.

3.1.2. Dimensión del fenómeno

Al tener claro el concepto de violencia contra la mujer se tendría que conocer, de una manera más fiable, la dimensión del fenómeno en la sociedad y aplicar las medidas indicadas. Pero, la realidad en el siglo XXI, en España, es muy diferente.

Gráfico 2. Número de mujeres-víctimas, muertas desde 1999 al 2011.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la web, http://www.inmujer.gob.es/ss/Satellite?c=Page&cid=1264005678228&language=ga_ES&pagename=InstitutoMujer%2FPage%2FIMUJ_Estadisticas

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Se sigue comprobando que la cantidad de mujeres víctimas que mueren, en este país, en manos de sus agresores no presenta un cambio satisfactorio (véase el gráfico 2), a pesar de los múltiples planes, programas, recursos que se destinan, normativa que se dicta, etc. En el IV Informe anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer³³, publicado en 2011, en su páginas 3 y 4, destacan únicamente dos años: 2005 y 2009. En esos periodos descendió el número de mujeres-víctimas, para volver a ascender. En el 2005 la cifra de mujeres muertas era de 57 y en el año 2009 hubo 56 fallecimientos. Sin embargo, en el año 2010 se tienen unas cifras de 73 mujeres-víctimas mortales. De esas 73 mujeres, sólo un 30,1% (22 mujeres) habían denunciado a su agresor. De la misma manera, 17 víctimas mortales habían solicitado medidas de protección³⁴, de las cuales tres habían sido desestimadas.

Otra prueba de ello son las polémicas que suscitó, en noviembre de 2011, en sus sentencias³⁵ la Audiencia Provincial de Murcia.

³³ Obtenido el 10 de mayo de 2012 de la página web,

<http://www.seigualdad.gob.es/violenciaGenero/infoEstadistica/pdf/IVInforme.pdf>.

³⁴ Las medidas de protección son un instrumento legal diseñado para proteger a las mujeres-víctimas de maltrato. Se ampara en la normativa estatal, la Ley reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la violencia doméstica (2003). Se dicta en los casos en que el juez considera que existe un indicio fundado de la comisión de un delito o falta contra una mujer, por parte de un hombre, que haya sido o sea su pareja sentimental.

³⁵ Varios medios de comunicación se hicieron eco de estos hechos. En la página web de http://www.cadenaser.com/espana/articulo/sentencias-audiencia-provincial-murcia-han-revocado-penas-maltratadores-ultimo-ano/csrrsrpor/20111005csrrsrnac_2/Tes, Javier Ruiz, el 5/10/2011, escribiría *"Hasta 15 sentencias de la Audiencia Provincial de Murcia han revocado penas para maltratadores en el último año.(...) Esta misma semana la Audiencia Provincial de Murcia revocaba una sentencia del Juzgado de lo Penal número 2 de Cartagena en la que se condenaba a un año de cárcel a un hombre por un delito de amenazas, ya que considera que llamar «zorra» a la esposa no es causa de menosprecio o insulto si quien utiliza este término lo hace «para describir a un animal que debe actuar con especial precaución»"*. Información recogida el 14 de abril de 2012.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

De esta manera se comprueba que, a pesar del amplio repertorio legal y documental existente, aún se siguen teniendo diferentes aceptaciones de cómo se debe de entender «la violencia contra la mujer y las medidas a adoptar».

Así mismo, hay que tener en cuenta la duda e indecisión de las víctimas, recordando las diferentes Teorías que intentan explicar el comportamiento de una mujer-maltratada frente a su agresor, las cuales, aún después de haber denunciado se replantean su situación, su posible futuro y deciden renunciar al proceso.

Tabla 2. Denuncias interpuestas y renunciadas al proceso desde el 1/1/2011 hasta el 30/09/2011

Espacio geográfico	Denuncias recibidas	Renuncias del proceso	%
ARAGON	2.543	172	6,76
ESPAÑA	102.261	11.647	11,39

Fuente: Informe IAM 2011

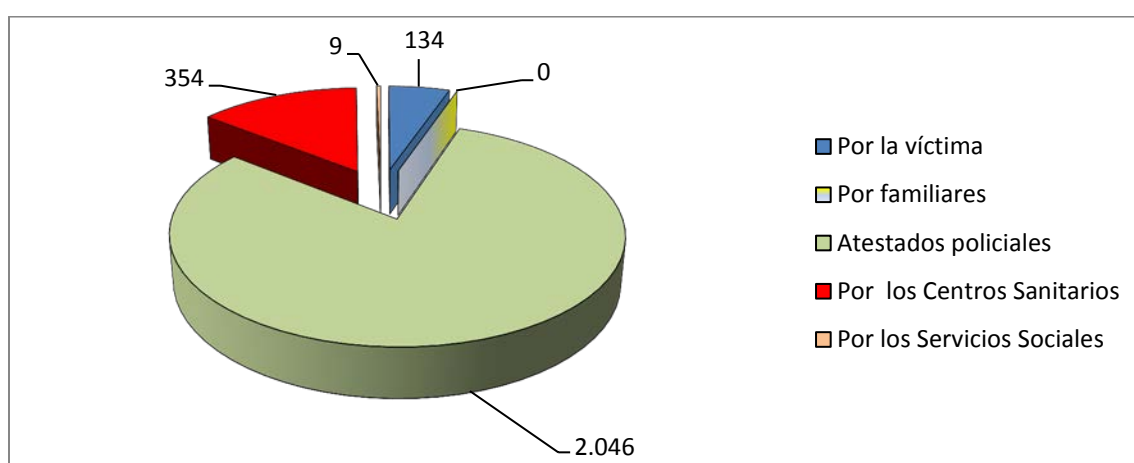
De acuerdo a los datos recogidos en el Informe de Actividad del Instituto Aragonés de la Mujer, ejercicio 2011, podemos observar, en la tabla 2, que, en Aragón, las mujeres-víctimas de maltrato interpusieron un total de 2.543 denuncias contra sus presuntos agresores, de las cuales 172 fueron retiradas por ellas mismas. Si las comparamos con el resto de España, dónde se presentaron 102.261 denuncias, pero se renunciaron a 11.647, comprobamos que el porcentaje de mujeres que decidieron dar marcha atrás en el proceso es inferior. Este dato, aunque es motivo de seguir trabajando ya que habría que intentar ir reduciéndolo hasta ser casi nulo, es bastante alentador.

De las 2.543 denuncias, hay que especificar quién las presentó. En el gráfico 3, se puede observar que 2.046 denuncias corresponden a atestados policiales. Dentro de este abanico hay que tener en cuenta que 1.697 denuncias son presentadas por la propia víctima, ante la policía; 15

3. El caso de la empresa ST en Aragón

por algún familiar; y 334 debido a la intervención directa de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. Generalmente, son las más habituales. 354 denuncias son tramitadas desde los Centros Sanitarios, al atenderse a alguna mujer con síntomas de maltrato. 134 denuncias son presentadas por la mujer-víctima en las dependencias de las fuerzas y cuerpos de seguridad. Y, tan sólo, 9 denuncias son presentadas por los Servicios Sociales.

Gráfico 3. Denuncias presentadas en Aragón en 2011.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos anteriores.

Así mismo, en el encuentro regional para la *Coordinación en la intervención de menores hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género en Aragón*, que tuvo lugar los días 8 y 9 de marzo de 2012, en Zaragoza, se pudo observar que un alto porcentaje de mujeres no suelen denunciar a sus agresores, incluso continúan con ellos con la esperanza de que, algún día, se modifique la situación. En el caso de personas inmigrantes la situación se agrava por diversas razones: aislamiento, desconocimiento del idioma, miedo a las autoridades legales (situaciones de irregularidad), etc. Por estas razones, es tan necesaria una buena coordinación y comunicación entre los diferentes ámbitos (sanidad, educación, red social y/o familiar, etc.) para detectar que algo no funciona en esa unidad familiar y comenzar a estar alerta. Aunque no hay que

3. El caso de la empresa ST en Aragón

olvidar que, es la mujer quién tiene la última palabra y determina la trayectoria a seguir.

3.1.3. Medidas de prevención y erradicación

Tras haber sufrido una agresión, por parte de un hombre, la mujer-víctima podrá iniciar una serie de diligencias que le garantizarán su protección y la de los suyos (en el caso de menores, discapacitados o mayores) o, bien, permitir que la situación se pase y no adoptar ninguna medida, ante el riesgo de posibles reincidencias. Es un tema complejo y muy delicado.

Tanto a nivel nacional como autonómico, para combatir la violencia contra las mujeres, se vienen ejecutando una serie de acciones en el campo de la Prevención y de la Protección Integral. Del mismo modo, se han intentado desarrollar actuaciones de coordinación con otras entidades, entre las que se encuentra la empresa ST, para lograr optimizar recursos y dar una respuesta rápida a la problemática de las víctimas de violencia.

En Aragón, se hallan dos niveles de actuación en la erradicación de la violencia contra la mujer: por una parte, una labor preventiva y, por otra, un plan de acción ante la detección de casos de violencia contra la mujer. Teniendo siempre en cuenta que la mujer tiene que ser víctima del maltrato y el hombre tiene que actuar de maltratador.

- **El contexto preventivo.**

Se ha insistido en la formación y sensibilización a los colectivos que mayor relación pueden tener con las mujeres víctimas de violencia y su entorno (colectivo sanitario, educativo, jurídico y de la iniciativa social) y en educar a la sociedad para modificar sus construcciones sociales. Con estos objetivos se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Informar sobre el fenómeno y manifestar su rechazo

Detectar la violencia contra las mujeres

Sensibilizar a la sociedad

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Formar a los profesionales. Es indudable el valor de la formación a los profesionales para prevenir y detectar precozmente los casos de violencia contra las mujeres, garantizando una intervención adecuada, tanto a nivel autonómico como estatal. En este aspecto, se ha estado trabajando en los diversos ámbitos: social, sanitario, de protección, jurídico, de la iniciativa social y de la educación. En este punto, recordar la labor de la empresa ST, al realizar diversos cursos de formación a sus trabajadores y colaborar con los Institutos de Educación Secundaria y la Universidad de Zaragoza, para proporcionar plazas de práctica a sus alumnos, favoreciendo el contacto directo con el mundo laboral y con las problemáticas sociales actuales.

En el ámbito administrativo Público, se han escrito varios protocolos y procedimientos, tanto a nivel nacional como autonómico, para tener unas pautas claras en el momento de actuar frente a este fenómeno. Habría que mencionar y destacar, por orden cronológico:

- En el 2001, el *Protocolo para la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica*³⁶, dónde se explica quién puede solicitarla, dónde y cómo, entre otra información.
- 2004, el *Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género*³⁷. Dos años más tarde se vuelve a elaborar un nuevo documento: *Protocolo de colaboración y coordinación entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y los cuerpos de policía local para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género*³⁸.

³⁶ Documento obtenido el 15 de marzo de 2012 desde http://www.Institutitomujer.jccm.es/fileadmin/user_upload/PDFs_web_IMCLM/protocolo_orden_proteccion_01.pdf

³⁷ Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde http://www.observatorioviolencia.org/bbpproyecto.php?id_proyecto=81

³⁸ Elaborado, en mayo de 2011, por los Servicios Sociales de la Ribera Baja del Ebro y el IAM. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

3. El caso de la empresa ST en Aragón

- En el 2007, se elabora por la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud el *Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género*³⁹. En el escrito se dan unas recomendaciones para prevenir la violencia contra la mujer, así como una serie de actuaciones, tanto en atención primaria, como en atención especializada y en urgencias, a seguir en el caso de encontrarse con posibles casos de lesiones por violencia.
- Los diferentes agentes sociales en Aragón, en el 2008, marcan unas pautas de actuación para dar una respuesta ante una situación de maltrato a la mujer en su territorio con el *Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas en Aragón*⁴⁰.
- A nivel nacional, en el 2010, se redacta el *Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)*⁴¹. Este documento describe el servicio del dispositivo de alarma a nivel nacional, objetivos del servicio, requisitos para acceder y duración, la baja del servicio, la relación que tiene que existir entre la empresa o entidad adjudicataria del servicio con las administraciones públicas, etc. un enfoque, desde el Ministerio de

http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Ar eas/Violencia%20de%20Genero/Procedimiento_Comarcal/procedimie_ribera_baja.pdf

³⁹ Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Ar eas/Violencia%20de%20Genero/Procedimiento_Comarcal/protocolo_comu_atencisanitari a.pdf

⁴⁰ Documento elaborado desde el consenso entre los responsables de las distintas instituciones que intervienen en Aragón: Delegación del Gobierno de Aragón, Salud, Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los Servicios Sociales y del Organismo de Igualdad en Aragón (IAM) con la finalidad de coordinar y articular las intervenciones.

⁴¹ Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

http://www.seigualdad.gob.es/violenciaGenero/derechoServicios/pdf/Protocolo_actuacion _servicio_telefonico_atencion_proteccion_victimas.pdf

Igualdad y FEMP, que las entidades adjudicatarias tendrán que tener en cuenta.

➤ Y, por último en Aragón, en mayo del 2011, se elabora el *Procedimiento de coordinación comarcal para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer*⁴², con la intención de tener “un sistema articulado y homogéneo de atención en el cual cada agente implicado (ámbito sanitario, social, de protección, judicial, educativo y asociativo) sepa qué debe hacerse, en qué momento y quién tiene competencias para hacerlo” (2011:3). Desde éste Protocolo se han ido desarrollando los diferentes Protocolos Comarcales, como por ejemplo el *Procedimiento de coordinación comarcal para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer*⁴³, realizado, en noviembre, por la Comarca de Sobrarbe y el IAM, hace un recorrido por las diferentes instituciones de la comarca (sistema sanitario, fuerzas y cuerpos de seguridad, sistema judicial, sistema educativo y los servicios sociales)

▪ **Medidas y recursos para erradicar la violencia contra las mujeres**

El objeto de estas medidas es dar una solución al conflicto, contemplando únicamente las circunstancias personales de la mujer-víctima y el fenómeno en sí. Hay diferentes medidas (programas de intervención con los maltratadores, alojamientos y apoyos de inserción socio-laboral para las mujeres-víctimas, etc.). No obstante, las más significativas, en base a este estudio, son los servicios de atención y los dispositivos de alarma.

⁴² Documento llevado a cabo por los Servicios Sociales de la Ribera Baja del Ebro y el IAM. Obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Ar eas/Violencia%20de%20Genero/Procedimiento_Comarcal/procedimie_ribera_baja.pdf

⁴³ Obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Ar eas/Violencia%20de%20Genero/procedimiento_sobrarbe_sipdf.pdf

3. El caso de la empresa ST en Aragón

a) Los Servicios de Atención

La atención a las mujeres-víctimas de violencia, desde los servicios sociales, se efectúa a través de dos modalidades. La primera es a través de la línea del teléfono de urgencias: en el número 016 (ámbito nacional), 900 116 016 (para personas con discapacidad auditiva) y 900 504 405 (para Aragón). El teléfono, gratuito y confidencial (no se refleja en la factura telefónica), está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. La segunda modalidad es presencialmente, acudiendo personalmente a los lugares destinados para tal fin, en un horario fijado.

Abarcando únicamente a la Comunidad Aragonesa, para tener un **servicio de atención directa** se puede acudir para requerir información, asesoramiento o ayuda, ante alguna problemática relacionada con la violencia contra las mujeres, a cualquier: Servicio Social de Base (SSB); Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS); Delegaciones del IAM en Huesca y Teruel, en su capital y en varios puntos a lo largo de las dos provincias; en los Centros Comarcales; y a la sede del IAM o en la Casa de la Mujer. Estos dos últimos organismos en Zaragoza capital.

El **servicio de la línea telefónica**, en este momento en Aragón, a primeros de julio de 2012, es atendido por la empresa ST. Su función es la realizar una escucha activa, de todas las llamadas recibidas, para detectar malos tratos; recabar la información pertinente; informar y orientar sobre recursos apropiados; derivar a otros servicios o instituciones (IAM, Casa de la Mujer, Abogados de Guardia, Trabajadores Sociales de Guardia, etc.); alertar a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado (guardia civil, policía nacional o, en su defecto, la policía local del lugar); etc.

b) Los Dispositivos de Alarma

Hay que recordar que esta medida no implica una protección total, ya que, el dispositivo de alarma es un terminal electrónico susceptible de limitaciones, dependiendo del uso que se le dé. Hay que cuidarlo, cargarlo diariamente, probar su funcionamiento de forma periódica, etc. Este

3. El caso de la empresa ST en Aragón

mecanismo, que funciona como un teléfono muy básico (recibe y permite realizar llamadas, únicamente a ciertos números), tiene incorporado un localizador que, en caso de activarlo, permite delimitar un radio de acción, dónde se encuentra la víctima, para acudir al lugar en caso de emergencia.

Como dato informativo, a nivel estatal, se tienen en cuenta los datos aportados en el Informe anual de 2009 del IMSERSO⁴⁴. Se cita que, la puesta en funcionamiento de este servicio se remonta al 7 de mayo de 2004, cuando el Consejo de Ministros, a propuesta de los Ministerios de Justicia, de Interior y de Trabajo y Asuntos Sociales, aprueba el Plan de Medidas Urgentes para la Prevención de la Violencia de Género. Así, se encarga a la entonces Secretaría de Estado de Asuntos Sociales, Familia y Discapacidad que asumiera, a través del IMSERSO, la cobertura del servicio de teleasistencia a las víctimas de la violencia de género que tenían una orden de protección, requisito entonces imprescindible. A tales efectos, el IMSERSO amplió el Convenio de Servicio de Teleasistencia, firmado con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), para proporcionar esta cobertura.

Para ser usuaria del servicio la víctima, en esa época, tenía que cumplir con los siguientes requisitos:

- ❖ Ser una mujer, mayor de edad.
- ❖ No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato.
- ❖ Tener una orden de protección.

El 6 de mayo de 2005, en sesión ordinaria, se acuerda que la Diputación Provincial de Zaragoza, se pueda adherir al Programa de Teleasistencia móvil para mujeres Víctimas de violencia de género, siguiendo las líneas estratégicas de actuación establecidas en el 2004.

⁴⁴ Obtenido el 10 de mayo de 2012, desde

http://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/imformes_anuales/informe_anual_2009/index.htm

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Para poder adherirse a éste Programa, las diferentes corporaciones locales tenían que dirigir un escrito a ambas entidades: al IMSERSO, con copia del mismo a la FEMP.

En el año 2006, conforme a una Resolución del último Consejo de Ministros, las mujeres-víctimas con medidas de alejamiento, podían acceder al servicio, siempre bajo el criterio del juez. El objetivo era que la medida no fuera contraproducente para la seguridad de la víctima.

Tabla 3. Evolución del Programa de Teleasistencia Móvil estatal⁴⁵

Fecha	Corporaciones locales adheridas	Personas atendidas en el programa	Empresas adjudicadas para ofrecer el servicio:		Nº de usuarios
			EULEN	Cruz Roja	
31-12-2005	610	2.895	1.344	1.207	2.551
31-12-2006	662	7.253	2.899	2.762	5.661
31-12-2007	682	12.987	4.529	4.258	8.887
31-12-2008	712	20.319	6.144	6.136	12.280
31-12-2009	725	27.943	6.678	7.081	13.759

Fuente: Informe IMSERSO, 2009.

En la tabla 3 se examina la evolución del programa, junto con las empresas adjudicatarias del Servicio en el ámbito nacional. En esa misma tabla, se puede reparar en el incremento que ha venido notándose en la entrega de dispositivos. Hay que tener en cuenta que es a nivel nacional y no se han tenido en cuenta programas locales.

En el año 2009, surgieron demandas contra este servicio, ya que la persona afectada, que precisaba el dispositivo de alarma, no reunía todas las exigencias. Algunos de estos casos eran porque los afectados correspondían con hombres maltratados o menores que maltrataban a sus

⁴⁵ El término de Teleasistencia Móvil será cambiado por el de Dispositivos de Alarma en el 2010, con el traspaso del Programa.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

madres. Entonces la Comisión de Seguimiento del Programa, integrada por dos representantes del IMSERSO y dos de la FEMP, determinaron, previa presentación de informe por parte de los servicios sociales de las entidades locales adheridas, la conveniencia de conceder el citado servicio. En ese año, 2009, de acuerdo a los Informes obtenidos por la FEMP se atendieron 127 casos excepcionales. (IMSERSO, 2009:20)

Este servicio hasta 2009 era gratuito, a nivel central, tanto para los Entes Locales como para las usuarias del mismo. El IMSERSO corría a cargo con el 100% de su coste.

Desde el 1 de enero de 2010, se ha producido el traspaso de la gestión de este Programa al Ministerio de Igualdad ya que era éste ministerio al que le correspondía las competencias en materia de violencia de género. A partir de entonces el Programa de Teleasistencia Móvil para las víctimas de maltrato pasó a denominarse "*Servicio telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género*". A tal fin, el 30 de diciembre de 2009 se firmó un convenio entre el Ministerio de Igualdad y la FEMP, encomendando a ésta última entidad la gestión del servicio citado. En este año, 2010, se llevó a cabo una racionalización del servicio, por la que se dieron de baja los servicios telefónicos que no se habían usado durante meses y aquellos otros con los que no se pudo contactar, por lo que la cifra de usuarias en alta descendió de forma significativa⁴⁶.

En Aragón se hace referencia a los dispositivos de alarma en el artículo 24 de la Ley de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón de 2007, indicando que será el IAM, directa o indirectamente, quién facilitará a las mujeres-víctimas que estén en situación de alto riesgo un dispositivo de alarma,... Además, será desde los servicios sociales administrativos (bien desde el IAM, la Casa de la Mujer, la Fundación Municipal de Servicios Sociales de Huesca, CMSS de

⁴⁶ Datos recogidos en el IV Informe Anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, publicado en 2011.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Teruel, los distintos Servicios Sociales de Base, etc.), de acuerdo a un profesional, quien determine la idoneidad del servicio, lo proponga y lo apruebe.

Tabla 4. Mujeres con Dispositivo de Alarma en Aragón en 2011

Distribución Geográfica	Mujeres con dispositivos de alarma	%
Zaragoza	290	71,6
Huesca	67	16,55
Teruel	48	11,85
ARAGÓN	405	100

Fuente: Informe IAM 2011

En la tabla 4, se observa que el número de mujeres a las cuales se les entregó un Dispositivo de Alarma, fue de 405 y que Zaragoza destacó por encima de las otras provincias, con un 71,6% de usuarias, en comparación con 16,55% en Huesca o de 11,85% en Teruel.

En la entrevista que se realiza a una trabajadora social del IAM se informa sobre los Convenios entre la administración pública y las diferentes entidades privadas:

"Los Convenios se firman de acuerdo a la Ley de Contratos Públicos. Generalmente se suele publicar en el BOA las normas para acceder a la Convocatoria y, posteriormente, la resolución. Sí está publicado habría que buscarlo en la página del IAM, dentro del «perfil del contratante»". (P 1)

Al acceder a la web, al **«perfil del contratante»**, el día 16 de abril de 2012, se descarga el Contrato formalizado entre el Instituto Aragonés de la Mujer y la empresa Servicios de Teleasistencia SA, con fecha 2 de febrero de 2012 (Anexo 3).

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Este servicio es llevado a cabo por dos entidades, siempre en colaboración con el IAM: la Cruz Roja que abarca Huesca (capital y provincia) y la empresa ST que se centra en Teruel y Zaragoza (capitales y provincias).

De igual manera, en la misma entrevista, se pregunta al profesional del IAM sobre el criterio de escoger una entidad u otra, la trabajadora social expuso:

“Es bastante complejo. El hecho de trabajar con una u otra empresa depende de varios factores: los recursos que va a gestionar, la cuantía del contrato, los acuerdos que hay entre las entidades locales y la Federación Española de Municipios y Provincias, las carencias que desde el IAM se aprecien en determinadas localidades, etc. Nosotros intentamos siempre buscar el beneficio de la usuaria y su seguridad, por lo que realizamos una valoración y consideramos las diferentes opciones.” (P 1)

3. El caso de la empresa ST en Aragón

3.2. Sub estudio₂. La empresa ST y la mujer-víctima de violencia

3.2.1. ¿Qué aporta la empresa ST?

Esta entidad, con relación a la lucha para eliminar que existan mujeres víctimas de violencia, se ocupa de atender el "*Servicio telefónico continuado de atención para mujeres víctimas de violencia*" (el servicio de la línea 900), y ligado al mismo el "*Servicios de traducción telefónica para inmigrantes*", y el "*Servicio de dispositivo de alarmas para mujeres víctimas de violencia*" (el servicio de GPS), de acuerdo al Catalogo de Servicios Sociales de Aragón. Y, así se nos indica desde la entidad,

"Por el momento únicamente en la delegación de Aragón llevamos estos servicios. Son servicios que salen a concurso público y en la Comunidad Autónoma de Aragón fuimos pioneros, hemos tenido siempre el servicio de ambos. En concreto de la línea 900 toda la comunidad de Aragón completa. Y en el servicio de GPS llevamos la provincia de Zaragoza y Teruel, en Huesca hay otra empresa: la Cruz Roja.

En otras comunidades autónomas han salido concursos. Y por diversas circunstancias que sean no han salido y se lo han concedido a otras empresas. "(P ST 1)

a) El servicio de la línea 900

En la empresa ST hay una zona destinada a atender este tipo de llamadas. Dentro del Centro de Atención Permanente (CAP) se encuentran dos mesas, con sus respectivos teléfonos y recursos materiales, destinados a tal fin. Cuando suenan cualquiera de los dos aparatos las trabajadoras sociales responsables se disponen a contestar, teniendo en cuenta el protocolo de actuación elaborado por la empresa.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

▪ Protocolo de actuación ante las llamadas recibidas

El teléfono se deja sonar como máximo tres veces. Tiene un tono peculiar. En la mesa, donde se encuentra el teléfono, hay un ordenador encendido, material de oficina (bolígrafos, hojas en blanco, etc.) y un cuaderno con los números de teléfonos más empleados. Está todo dispuesto para atender correctamente la demanda que puede surgir en cualquier llamada.

Al descolgar el auricular habrá que estar preparada para, en la medida de lo posible, dar una solución a la demanda. Se presenta el interlocutor como *"Instituto Aragonés de la Mujer, Teléfono de urgencias..."*. Un profesional explica que,

"El hecho de identificarse y de explicar su labor, de forma breve, denota profesionalidad. Antes de comenzar a atender la problemática, es importante, asegurarse de que se trata de una llamada proveniente de un lugar de la Comunidad Autónoma de Aragón. En caso contrario, habrá que derivar la llamada a la Comunidad correspondiente. "(P ST 1)

Sí el interlocutor no domina el castellano, el programa telefónico cuenta con un servicio de intérprete (un traductor) que permite comunicarse, entre ambas partes, en más de 50 idiomas diferentes. Este programa se contempla dentro del Catálogo de los Servicios Sociales de Aragón en la Prestación del *"Servicio de traducción telefónica para inmigrantes"*,

Las primeras cuestiones que uno tiene que indagar, a través de la línea, son: ¿Quién llama? ¿Desde dónde llama? ¿Esta sólo? ¿Hay algún menor implicado? ¿Ha habido heridos? ¿Ha ido a un Centro Sanitario? ¿Tiene un parte de lesiones?

Las preguntas que se realizan, en un principio, son cerradas para que nuestro interlocutor conteste "sí", "no" ó el dato que se le solicita (nombre, lugar de la llamada, relación con el agresor,...), para poder

3. El caso de la empresa ST en Aragón

evaluar la llamada y en caso de detectar una emergencia llamar a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado. En caso de agresión sexual se recomienda a la víctima que no se lave y que acuda a un Centro de Salud. Allí le indicarán el protocolo a seguir.

Una vez se haya determinado el tipo de llamada a atender: **urgente, no urgente ó no procede atenderla** (bromas o llamadas que corresponden a otra comunidad y se derivan) hay que centrarse en atender la llamada de la mejor manera posible.

¿CÓMO SE DEBE ATENDER LA LLAMADA TELEFÓNICA? En todo momento hay que tener una sonrisa en la boca e intentar realizar una escucha activa, sin prejuicios. Hay que cuidar el lenguaje, el paralenguaje, los silencios y parafrasear. Es crucial romper el hielo y mostrarse con aptitudes para poder solventar la situación que se nos va plantear. Hay que tener claro el contenido de la llamada, lo que se nos demanda y lo que se le puede ofrecer.

¿QUÉ SITUACIONES SE PUEDEN DAR POR TELÉFONO? En general, las llamadas que se suelen recibir son de información y asesoramiento. Pero, de forma puntual, se pueden dar intervenciones difíciles que hay que saber atender. De esta manera, nos narran,

***“En casos de crisis,** la víctima se suele encontrar muy alterada. Hay que intentar calmarla, hablarle más despacio de lo habitual e intentar manejar la situación. En caso de necesidad se llamará a las fuerzas y cuerpos de seguridad (hay un listado dónde se indica a que cuerpo se debe de llamar)*

***En caso de suicidio,** hay que hablar con la víctima y tranquilizarla. Una frase que se podría usar sería: Usted, en este momento, quiere acabar con un problema, su vida es muy importante. Por favor, ¿Cuénteme su problema e intentaré ayudarla?*

3. El caso de la empresa ST en Aragón

La víctima se puede bloquear y no hablar... Hay que hacer preguntas directas, con un tono firme... Demostrar que está siendo tratada por un profesional que le puede resolver su vida.

Sí llama el maltratador para solicitar datos de la víctima. No se le facilitará ningún dato, aunque, en todo momento, se le tratará con educación y se le informará de cualquier tema, siempre que no vulneré la confidencialidad de los usuarios. "(P ST 2)

¿QUIÉN PUEDE LLAMAR POR TELÉFONO? En un principio, cualquier persona puede llamar a la línea 900... Habitualmente, suele llamar la mujer-víctima para solicitar información y así nos comentan que,

"Habrá que informarse si la mujer quiere presentar denuncia (ó ya la ha interpuesto y tiene alguna orden de alejamiento o alguna medida de seguridad) ó, por el contrario, no quiere iniciar ningún trámite legal.

En el caso de que la mujer-víctima quiera abandonar su domicilio, habrá que recordar que recoja la documentación más importante: libre de familia, documento acreditativo personal (carnet de identidad, pasaporte, tarjeta de residencia,...), cartilla de la Seguridad Social, última nómina laboral (en el caso de estar ambos trabajando, las dos. Si sólo trabaja uno, esa nómina – aunque corresponda a la pareja-), informes médicos relevantes, etc. Es recomendable que también recoja, si es posible, algo de dinero y sus objetos personales (un poco de ropa, algún objeto para los niños, llaves de la casa, etc.). Si no dispone de un sitio para alojarse se derivará la llamada a la trabajadora social de guardia, a las trabajadoras sociales del IAM o a la Casa de la Mujer (en el caso de Zaragoza)

Si la mujer ha sufrido una agresión sexual se la recomendará acudir a un Centro de Sanitario, sin lavarse ni cambiarse de ropa, donde le realizarán un reconocimiento médico y ginecológico. Se debe pedir el correspondiente parte de lesiones, como prueba, y en caso de duda: la píldora del día siguiente y una medicación o

3. El caso de la empresa ST en Aragón

seguimiento adecuados para prevenir posibles enfermedades de transmisión sexual (SIDA, hepatitis B, etc.)

Puede darse el caso que la víctima sea inmigrante y esté en una situación de irregularidad en España. En este caso se le trata de igual manera y se le informa sobre sus derechos. En el caso de desconocer el idioma se empleará el traductor del sistema.

En cualquier caso, es muy importante actuar con diligencia y derivar a la víctima al recurso más idóneo, para no alargar la llamada innecesariamente.” (P ST 1)

En el caso de llamar algún familiar de la víctima, nos indica otro profesional de la empresa ST, habrá que indicarle que

“... somos un servicio de urgencias. Que estamos para cubrir urgencias. Y la información más detallada o la comunicación más extensa la pueden tener con las diversas instituciones que hay en Zaragoza: la Casa de la Mujer, el Instituto Aragonés de la Mujer... Luego también consideramos importante que la que participe de los hechos sea la mujer-víctima. Se les intenta explicar que sea ella la que se ponga en contacto con nosotros. Ellos deben dar el primer paso y es positivo, nosotros lo valoramos como positivo pero... lo ideal es que la mujer que se ve implicada, se involucre.” (P ST 2)

También, a veces, llaman los maltratadores,

“Llaman pensando que la línea 900 es un Centro de Acogida y que aquí está su mujer, que las tenemos retenidas, entre comillas...otras veces llaman para amenazar, otras son simplemente bromas... Se les da la mínima información y ya está. No se suele hacer nada.” (P ST 2)

3. El caso de la empresa ST en Aragón

¿CÓMO SE DEBE FINALIZAR LA LLAMADA TELEFÓNICA? En el caso de atender llamadas conflictivas (de la víctima, de algún familiar, del agresor, etc.) hay que asegurarse de que, en la medida de lo posible, la persona ha entendido la información facilitada y su demanda ha sido atendida.

“En general, en la despedida, se menciona que, ante cualquier duda puede volver a llamar. No obstante, hay que tener en cuenta que es un teléfono de urgencias, por lo la llamada no debe de exceda de 15 minutos. En el caso de haber facilitado toda la información, valorando la situación, y la persona no tiene intención de despedirse, se le sugiere, educadamente, de que «se está llamando a un teléfono de urgencias y puede darse el caso de que alguna persona esté intentando contactar», por lo que se cuelga la llamada desde el centro de atención. En caso de bromas se aconseja obrar de igual forma”. (P ST 2)

Al finalizar la llamada el profesional, que atendió la llamada, tendrá que anotar una serie de datos, para posteriormente realizar los Informes periódicos que la empresa ST suele remitir a la administración pública (IAM y Casa de la Mujer, principalmente). En caso de haber sido una llamada de urgencia y haber movilizado recursos se redactará un parte de incidencias. Este documento se envía, el mismo día, por Fax a la administración competente, para que, en todo momento, se conozca cualquier hecho relevante con relación a la mujer-víctima y su caso.

A continuación se muestra un sencillo esquema, donde quedan reflejados los procedimientos de actuación ante una llamada a la línea de urgencias 900 504 405, desde la empresa ST.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Esquema 2. Procedimiento de actuación ante una llamada.



Fuente: Elaboración propia, teniendo en cuenta el Protocolo de la empresa ST.

▪ Llamadas que se efectúan desde la empresa St

Otro de los puntos a tener en cuenta son las llamadas que se efectúan desde la empresa ST a los diferentes profesionales. En la organización se encuentra un protocolo indicando los criterios a seguir:



En las **guardias de los abogados**, antes de llamar al letrado de guardia, es importante tener los siguientes datos: nombre y apellidos de la mujer-víctima; lugar donde se encuentra; teléfono para localizarla; indicar si tiene parte de lesiones; en el caso de que ya este fijada la fecha del juicio, indicar el juzgado, el día y la hora.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

De la misma manera, hay que tener en cuenta, en el caso de tener que contactar con ellos, centrándose en Aragón, que el procedimiento de atención varía según la provincia de recepción de la llamada:

En la provincia de Zaragoza, la guardia se desarrolla en turnos de 24 horas, desde las 14:00 horas hasta las 14:00 horas del día siguiente. Un abogado, Jefe de Guardia, recibe todas las llamadas y las distribuye según la información de la que disponga a los diferentes letrados, de violencia de género, que asisten a las víctimas de malos tratos. Los letrados suelen realizar asesoramientos telefónicos y presenciales, si se les requiere, encargándose también de los procedimientos penales y civiles que puedan venir aparejados.

Desde el momento en que el Jefe de Guardia atiende una llamada de la línea 976 504 405, en el que se precisa un abogado de guardia, se le facilitan los datos de la mujer-víctima y un teléfono donde poder localizarla. Se pueden dar dos circunstancias:

-  Que la mujer-víctima no haya puesto denuncia, en ese caso el abogado intentará ponerse en contacto lo antes posible con ella y le ayudará a tramitar la denuncia.
-  Que la mujer-víctima ya haya presentado denuncia y tenga fijada una fecha para la celebración del juicio rápido antes de 72 horas, en ese caso, también se le facilitará al Jefe de Guardia la fecha y hora del juicio. En el caso de que el juicio fuera el día siguiente habría que volver a llamar a las 14:00 horas, si se está llamando por la mañana, para que nos atienda la guardia del siguiente turno.

En conjunto hay cinco letrados de violencia de género: dos en Zaragoza y su partido judicial; uno en Calatayud, La Almunia y Daroca; otro en Tarazona y Ejea de los Caballeros; y, el último, en Caspe.

Se ha firmado un Convenio de Colaboración entre el IAM y el Colegio de Abogados, por el que se le asigna un letrado de violencia doméstica, que además de prestar asesoramiento periódico en la citada institución,

3. El caso de la empresa ST en Aragón

asiste a las víctimas de malos tratos provocados por personas del entorno familiar, distintas a las parejas o ex parejas, así como a las víctimas de agresión sexual con independencia de su relación con el agresor.

En la provincia de Huesca, la guardia se realiza en turnos de 24 horas, desde las 00:00 horas hasta las 24:00 horas del día siguiente. Cada mes, desde el Colegio de abogados de Huesca, se facilita a ST un listado con los abogados de guardia, distribuidos por partidos judiciales correspondientes (Huesca, Monzón, Jaca, Fraga y Barbastro-Boltaña) dónde constan los días que están de guardia y su teléfono móvil. De este modo, cuando se necesita contactar con algún letrado de Huesca, habrá que consultar la población y derivarlo al abogado correspondiente.

En la provincia de Teruel la guardia funciona en el mismo tramo horario que los abogados de Huesca y, del mismo modo, se facilita un listado a ST, desde el Colegio de abogados de Teruel, con los abogados de guardia, distribuidos por los partidos judiciales correspondientes (Alcañiz, Teruel y Calamocha) dónde constan los días que están de guardia y su teléfono móvil.

Si hubiera problemas para poder derivar alguna llamada o no poder contactar con algún letrado, en las tres provincias, se podría contactar directamente con los Coordinadores de los mismos o con los Profesionales de referencia.

En las **guardias de los trabajadores sociales**, que funcionan cuando las diferentes administraciones públicas se encuentran cerradas. Generalmente se les suele llamar desde la línea 900 y, a la vez, derivar a la mujer-víctima, para que hable con el profesional directamente. Cuando se llama a los Servicios Sociales, entre los que se encuentra el IAM, la Casa de la Mujer, el Ayuntamiento de Huesca, el Ayuntamiento de Teruel y los SSB, habrá que tener en cuenta los siguientes criterios. Se llamará:

Al IAM, en el caso de que la mujer-víctima precise alojamiento y desconozca el procedimiento a seguir, siempre que el horario sea de 8:00

3. El caso de la empresa ST en Aragón

a 15:00 horas, de lunes a viernes, los días laborales. En el caso de estar cerrado se contacta con el trabajador social de guardia.

Además, en las localidades pequeñas, el IAM dispone de Centros Comarcales, que proporcionan información, asesoramiento, asistencia jurídica y psicológica, colaborando con las Entidades Locales en las que se localizan. En estos casos, se facilitará los teléfonos y direcciones correspondientes, indicando el servicio más próximo al domicilio de la persona que llama.

A la Casa de la Mujer, a las mujeres-víctimas que vivan en Zaragoza capital y no sea necesario interponer una denuncia inmediata, en el caso contrario se desvíe al IAM. La Casa de la Mujer dispone también de alojamientos. Su horario es igual al del IAM, en caso de estar cerrado se actúa de igual forma: se llamará al trabajador social de guardia.

A la Fundación Municipal de Servicios Sociales de Huesca, a las mujeres-víctimas que vivan en la capital de Huesca y no precisen interponer denuncia inmediata, en caso contrario se procederá como en el caso anterior.

Al Centro Municipal de Servicios Sociales de Teruel, sí la mujer-víctima está residiendo en Teruel capital y no se necesite poner una denuncia inmediata.

A los SSB en el caso de que la mujer-víctima demande únicamente información, desde alguna de las tres provincias, y no requiera una intervención inmediata. La empresa ST dispone de un listado donde figuran los Servicios Sociales de Base, de los diferentes pueblos, y el horario de atención al público.

b) El servicio de GPS

El servicio se basa en el uso de tecnologías de telecomunicación de telefonía móvil y de telelocalización, lo que permite que la mujer, víctima de malos tratos, esté en todo momento localizable, en caso de emergencia, y a la vez pueda contactar con un Centro de atención de

3. El caso de la empresa ST en Aragón

llamadas, atendido por trabajadores sociales profesionales preparados en esa temática.

De manera paralela al ofrecer el servicio, desde la empresa de ST, se realiza una valoración continúa de los dispositivos de alarma, en su Departamento Técnico⁴⁷, sobre las últimas novedades en el mercado para una mejor atención del servicio y contar con lo más innovador y práctico para el caso que se va a emplear. En las entrevistas se pregunta sobre los dispositivos que emplean y un informante comenta:

“A nivel técnico la empresa dispone de un departamento técnico, que se ocupa de la labor de observación y seguimiento de cualquier tipo de mejora técnica y novedad que exista en el mercado a nivel mundial.

En el año 2002 había un fabricante. Pues ahora evidentemente hay varios fabricantes. Y nuestro departamento técnico está constantemente evaluando cualquier nuevo equipo que haya y siempre indicándonos cual es el mejor en cada momento.

Y dentro de la política de nuestra empresa, siempre disponemos del mejor equipo. Que evidentemente es el más caro.” (P ST 1)

De igual manera, se habla con un técnico del Departamento Técnico y se accede a la documentación de los dispositivos que se entregan a las víctimas (Anexo 2).

El terminal es un aparato, similar a un teléfono móvil, que se le entrega a la mujer víctima, para que pueda activarlo en las situaciones de emergencia. A su vez, también, lleva incorporados dos localizadores: un GPS (es un mecanismo que tiene capacidad de localización y posicionamiento sobre la cartografía) y un GSM (toma como zona de

⁴⁷ El departamento técnico se encuentra centralizado en Madrid. En Zaragoza, en estos momentos, se encuentra un técnico, aunque, a veces, por razones laborales se tiene que desplazar a las otras delegaciones.

referencia la triangulación de las antenas de telefonía móvil, por lo que su posición es más exacta)

Cuando la mujer-víctima se vea amenazada, puede pulsar el dispositivo y éste envía una señal a la Central. Desde allí, el profesional realizará una escucha activa, y, si las circunstancias lo determinan, podrá movilizar los recursos necesarios: Fuerzas de Seguridad, recursos sanitarios, sociales, etc. En caso de que la usuaria no pueda hablar, al disponer de su posición GPS y GSM se da igualmente una respuesta, se envían a las Fuerzas de Seguridad, ante posibles emergencias.

El servicio no se limita únicamente a atender las demandas que ocasionalmente puedan generar las víctimas, sino que puede servir con un carácter preventivo. Desde el CAP se tendrá que contactar periódicamente con las usuarias del servicio, dependiendo de cada caso, con autorización de éstas, a fin de realizar un seguimiento permanente, actualizar sus datos personales y sociales, comprobar el funcionamiento adecuado del terminal, etc. Así mismo, se podrá crear, a petición de la usuaria o por valoración de algún profesional (abogado, servicios sociales, etc.), una agenda de llamadas para atender situaciones especiales o puntuales. Ejemplos, como seguir la evolución de una emergencia, atender una crisis de soledad, etc. Igualmente, las usuarias se podrán comunicar con el CAP, cuando lo crean necesario, y no sólo en situaciones de crisis o conflictos.

▪ **La incorporación al servicio**

Los equipos técnicos del IAM, de la Casa de la Mujer y de los Servicios Sociales Generales, de los distintos municipios o de las Comarcas, son los profesionales encargados del estudio y valoración de la idoneidad de este recurso. La empresa ST respeta y se hace cargo de todas las demandas presentadas, que son atendidas en su Centro de Coordinación de Zona (CZ). De esta forma, la administración valora cada caso de forma individual.

En algunos procesos, no se precisa denunciar al agresor. Sí la trabajadora social de la administración pública valora que puede haber

3. El caso de la empresa ST en Aragón

algún peligro se le puede ofrecer el servicio para velar por su integridad. Este hecho es corroborado por los profesionales de la empresa ST, al explicar que

*“... somos un prestatario de la administración y es la administración la que decide en todo momento el alta y la baja.”
(P ST 1)*

Desde esta entidad se comenta que les han llegado diferentes casuísticas, sin tener en cuenta la relación de pareja entre el maltratador y la víctima. Sí bien todos los casos intentan proteger a la mujer, en los enfrentamientos que puedan darse entre ella y un hombre. Así, no se contemplan la violencia entre las parejas de homosexuales o la que pueda ejercer una mujer contra un hombre, al presumir, de una manera general, que la víctima (el hombre) tiene una mayor fuerza y capacidad de defensa ante los ataques de su contrincante (la mujer). De esta manera, uno de los informantes en la empresa ST explica quién puede acceder al servicio y quién no, argumentándolo:

“Se puede solicitar la entrega de GPS a hijas de maltratadores (siempre que éstas sean mayores de 14 años y mujeres) y a sus madres, en el caso de considerar que ambas corren algún tipo de peligro.

Se realiza una excepción, con relación a vivir con el agresor, en los siguientes supuestos: Al tratarse de una madre y un hijo enfermo psicológicamente y agresivo. Se suele dar un GPS a la madre, para en caso de “conflictos fuertes” con el hijo se pueda avisar a las fuerzas y cuerpos de seguridad. Y, en el caso de una mujer con un vecino enfermo psicológicamente y agresivo. Similar al anterior.

Subrayar que el servicio va destinado a una mujer que es propensa a sufrir violencia por cuestiones de género, por lo cual el servicio no se contempla ante: Hombres, aunque estos sufran

3. El caso de la empresa ST en Aragón

maltrato y en relaciones heterosexuales (parejas de lesbianas), ya que las partes implicadas son ambas mujeres.” (P ST 1)

Con relación al tiempo de entrega, desde el IAM, ante la pregunta si hay lista de espera, la respuesta es

*“NO. El servicio se ofrece en base a la demanda que tenemos.”
(P 1)*

Esta información se amplía en la empresa ST,

“Esta entrega se tiene que realizar en un plazo inferior a 48 horas. Así que en menos de dos días esa persona ya tiene el GPS. Es un indicador que se está comprobando, nosotros lo ponemos en la ISO.” (P ST 4)

La entrega se puede realizar en las oficinas de la empresa de ST, donde se ha habilitado una zona para los niños (hay juegos y alguien se ocupa de ellos, mientras su madre es atendida por un profesional), o bien el profesional se desplaza a la vivienda de la usuaria, si se encuentra fuera de Zaragoza capital.

Así mismo, el personal que atiende o entrega los dispositivos (Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as) se encuentra altamente cualificado, con una amplia experiencia en la atención a mujeres víctimas de violencia, y en formación continua, como se ha podido comprobar.

La puerta de entrada al servicio del dispositivo de alarma, explica una profesional de la empresa ST, es

“Llega el expediente de las administraciones públicas, Casa de la Mujer, por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, o el Instituto Aragonés de la Mujer, normalmente remitido vía email. Nosotros lo imprimimos y le damos fecha de entrada, grabamos los datos

3. El caso de la empresa ST en Aragón

básicos en la base de datos y nos ponemos en contacto con la señora para concretar el día y hora para la entrega. (...)

Todo el mundo está correctamente formado para realizar la entrega. Si la entrega se realiza de manera inmediata, por ejemplo por la mañana la mujer acude al IAM y desde allí consideran que necesita un GPS. Nos mandan la comunicación por vía email...o por fax, y nosotros nos ponemos en contacto. Incluso, a veces nos han llamado desde la Calle de Santa Teresa, el IAM y nos dice que la mujer viene de camino. Atiende quien esta de permanencia. (...) De ocho a ocho todos los días se puede realizar una entrega." (P ST 4)

El expediente de la mujer-victima suele ser muy básico por lo que, cuando se realiza la entrega del terminal, se suele preguntar a la usuaria y terminar de rellenarlo. Este dato se ha podido comprobar in situ, en el periodo de pruebas al estar presente como observadora en cuatro entregas.

De esa manera, en ese momento, se rellena la siguiente documentación:

1. El **expediente de la mujer-victima** (Anexo 4)
2. La **orden de conexión** (Anexo 5)
3. La **solicitud del dispositivo**, donde se le explica las condiciones del servicio y los motivos por los que se puede finalizar su uso. (Anexo 6)
4. El **consentimiento expreso** de acuerdo a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección Datos, para que se pueda incorporar sus datos personales a los ficheros automatizados del Centro de Atención, así como para el tratamiento automatizado de los mismos, al objeto de gestionar la adecuada atención de las situaciones de emergencia que se pudieran producir. Por su carácter privativo, se ha podido ver pero no se ha permitido realizar una fotocopia para presentarlo en el trabajo.

Tras rellenar todos los papeles, se explica a la usuaria el funcionamiento del dispositivo (realiza una prueba para que se vaya

3. El caso de la empresa ST en Aragón

familiarizando con el terminal), se le entrega un folleto explicativo y se le recuerda cuando tiene que pulsarlo:

- Para practicar o hacer pruebas, una vez a la semana aproximadamente.
- Siempre que desee hablar o haya modificado su situación o alguno de sus datos.
- Como precaución, ante alguna situación que implique un riesgo, por ejemplo si está llegando a casa y teme que el agresor pueda estar allí. Al llamar hasta que la víctima esté dentro de su domicilio puede transmitirle seguridad.
- Siempre que vea al agresor.
- Ante una situación de peligro, para poner en alerta todos los recursos necesarios. Una vez que finaliza la comunicación por la alarma, desde el Centro de Atención se corta la llamada, la usuaria no tiene que tocar ningún botón para colgar. Siempre que se encuentre en peligro.

Se le recalca la necesidad de cargar el terminal todos los días. Para que el servicio funcione correctamente es imprescindible mantener el dispositivo operativo cuando se salga a la calle.

La entrega suele durar, como media, unos 15 minutos. Así se ha podido atestiguar y así comenta uno de los profesionales de la empresa ST en la entrevista,

“Normalmente, podemos estar hablando de 15 minutos, en una entrega básica normal. Pero, si que es cierto que dependiendo como vengan, debido a la carga emocional que algunas mujeres traen, se puede ir hasta media hora. De todas maneras, por muchos cursos y mucha formación que demos no es nuestra labor. No somos súper-expertas en el tema de mujer. Es un aspecto más de nuestro trabajo. Lo tenemos que tocar con la delicadeza que requiere. Tenemos que ser expertas en la entrega y saber explicarle bien el servicio. ¿Tú crees que en un momento de alarma llamaría? Pues sí, yo creo que sí. Le ha quedado

3. El caso de la empresa ST en Aragón

bastante claro. Yo con eso me doy por satisfecha. Todo lo que ella trae en su mochila, es difícil, no somos los profesionales que tienen que atender esos temas. Hay que reconfortar, darle tranquilidad....El fin último de la entrega es que se adapte bien al aparato, que lo conozca y que el manejo le quede claro. La entrega pues depende de que ella te cuente toda su historia y empieza de principio a fin. Pero poquito más. Al final realizamos escucha activa y poco más.” (P ST 4)

▪ Seguimiento personalizado

Desde la empresa ST se realiza un seguimiento personalizado del servicio. Periódicamente, desde el CAP, se llama a la mujer al teléfono que ha facilitado y se le solicita una prueba. En caso de que no contesté la llamada, se llama al equipo de GPS. Este terminal, ya se le ha explicado, funciona como un móvil, aunque se encuentre con las llamadas restringidas para economizar la batería. Solo se reciben llamadas de la propia compañía.



La usuaria, deberá comunicar al CAP cualquier modificación de sus datos personales, teléfonos de familiares o contactos, datos sanitarios, etc. así como las dudas que le puedan surgir sobre el servicio que se le presta. El centro está atendiendo a las víctimas las 24 horas del día los 365 días del año, en el teléfono de contacto **976 393 400**.

Todas las llamadas que efectúe la usuaria al CAP o las que desde aquí se le realice, se quedarán registradas en una base de datos inmanipulable y confidencial, donde sólo se puede acceder, desde la misma entidad, con un código. Estos datos podrán ser consultados en cualquier momento por el IAM.

Ante la pregunta, ¿Cuánto tiempo puede estar una mujer víctima con el dispositivo?, desde el IAM se responde:

3. El caso de la empresa ST en Aragón

“Depende de la mujer-víctima. Hay que tener en cuenta su recorrido, respetando los ritmos y los tiempos.

Nos hemos encontrado con usuarias que llevan cuatro años de permanencia. Aunque no exista un riesgo alto, el hecho de tener un dispositivo de alarma le da sensación a la usuaria de seguridad. Es una percepción subjetiva de riesgo, realmente, que desde el IAM tenemos que respetar.” (P 1)

Ante la misma cuestión, desde la empresa ST se indica

“En el área de violencia contra la mujer la asistencia móvil o GPS, el promedio esta de tres a cuatro meses. De hecho, la mujer lo solicita y al cabo de tres o cuatro meses te lo ha devuelto.

Pero la situación cambia mucho. Si el agresor es pareja solo, suelen tener el servicio menos tiempo. Sí con el agresor comparte hijos, suelen tener el equipo mucho más tiempo. Sí el agresor es, pues incluso, un hijo puede tener el servicio años. Claro va a seguir siendo hijo durante toda la vida.” (P ST 1)

▪ Finalización del servicio.

La finalización del servicio lo determina la administración pública y así lo transmiten los diferentes informantes,

“La baja dependerá de las circunstancias de cada una y cuando se valore que el riesgo ya se ha terminado.” (P 2)

“Cada X tiempo se suele realizar revisiones de cómo están empleando el servicio. Sí se detecta que se hace mal uso del terminal; que la usuaria se encuentra ilocalizable durante largos periodos de tiempo, sin una explicación lógica;... se le suele dar de baja, ya que se considera que el servicio ya no está siendo funcional.” (P 1)

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Bien es cierto que, desde la empresa ST se envían periódicamente una serie de informes a la administración pública, valorando el uso del servicio, como se indica,

“Lo que si hay que puntualizar es que la administración confía plenamente en nosotros. Cuando nosotros en algún caso detectamos que el uso del servicio o las condiciones, que había en el momento de la concesión, están variando, por ejemplo que la mujer-víctima ha vuelto a vivir con el agresor,... nosotros informamos a la administración de todo lo que ocurre y la administración... Bueno, esa información puede llevar que la administración decida darle de baja.” (P ST 1)

Desde la administración pública se comunica la baja a la empresa ST y ésta realiza las gestiones para recuperar su dispositivo. Sin embargo, no todos se recuperan. Según la información que se facilita

“A veces se quedan en las estaciones de autobuses, en las mudanzas, los roban, etc. No obstante, la empresa hace una valoración y una previsión de estos supuestos.” (P ST 4)

En ese momento de recogida del terminal, la empresa ST realiza una **encuesta de satisfacción** (anexo 7), facilitada por la administración pública, para conocer el grado de satisfacción de la usuaria con relación al servicio.

3.2.2. El análisis de los datos

El análisis cuantitativo se realiza en base a los datos facilitados por la empresa ST del año 2011. Esos mismos datos, se comprueba, han sido empleados por el IAM, en el Informe de actividad del Instituto Aragonés de la Mujer, ejercicio 2011.

Mediante las entrevistas, se conoce la cantidad de Informes que recibe la administración pública por parte de la empresa ST, con relación a los servicios que presta al colectivo de mujeres víctimas de violencia,

“Por ejemplo, empezando por el servicio de línea 900, mensualmente se envía un informe a la administración con todos los datos de casos atendidos, derivaciones, números de llamadas y todos los datos estadísticos. Y, de cualquier llamada que sea por una emergencia y que haya sido necesario movilizar recursos o cualquier situación especial de relevancia se envía un parte de incidencias el mismo día por FAX al Instituto Aragonés de la Mujer. Habría dos tipos de comunicación. Informe mensual estadístico y cada día un informe exclusivo de aquellas actuaciones donde se ha tenido que intervenir.... De manera que,...estamos enviando más de Cien informes de casos al mes, más el informe mensual estadístico.

Y del servicio de GPS o Teleasistencia móvil, igualmente se envía un Informe mensual, igualmente, de aquellas situaciones de emergencia, se envía un informe puntual de esa situación de emergencia.

De ambos servicios se hace una memoria anual completa.”

(P ST 1)

Para ir analizando los datos obtenidos, se dividen los dos servicios para poder centrarse primero en uno y, a continuación, en el otro. Se comenzará con la línea 900.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

a) El teléfono de 24 horas del IAM

Desde la línea 900 o el teléfono 24 horas, como refleja la tabla 5, se atendió un total de 4.083 llamadas, de las que 2.103 correspondían a llamadas por violencia contra las mujeres únicamente en Aragón.

Tabla 5. Datos generales del teléfono de urgencia

Distribución geográfica		TOTAL llamadas atendidas	Nº de llamadas por violencia contra la mujer	%
Zaragoza	Capital	2.662	1.439	33,94
	Provincia	640	337	7,95
Huesca	Capital	268	115	2,71
	Provincia	285	130	3,06
Teruel	Capital	126	47	1,11
	Provincia	102	35	0,82
ARAGÓN		4.083	2.103	49,59
Origen en otras provincias		76		1,79
Origen desconocido		81		1,91
TOTAL		4.240	(1980 llamadas por otras causas, que corresponde al 46,71%)	

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos del Informe IAM, 2011

Aunque hay que tener en cuenta el volumen total de llamadas (4.240), ya que implican un tiempo de atención, lo interesante fueron las 2.103 llamadas, atendidas por violencia contra la mujer. En Aragón, un 49,59% de llamadas estuvieron relacionadas con la violencia contra la mujer. Datos que avalan la importancia de la línea de 24 horas, ya que indica que aproximadamente la mitad de las llamadas se realizaron por temas conflictivos.

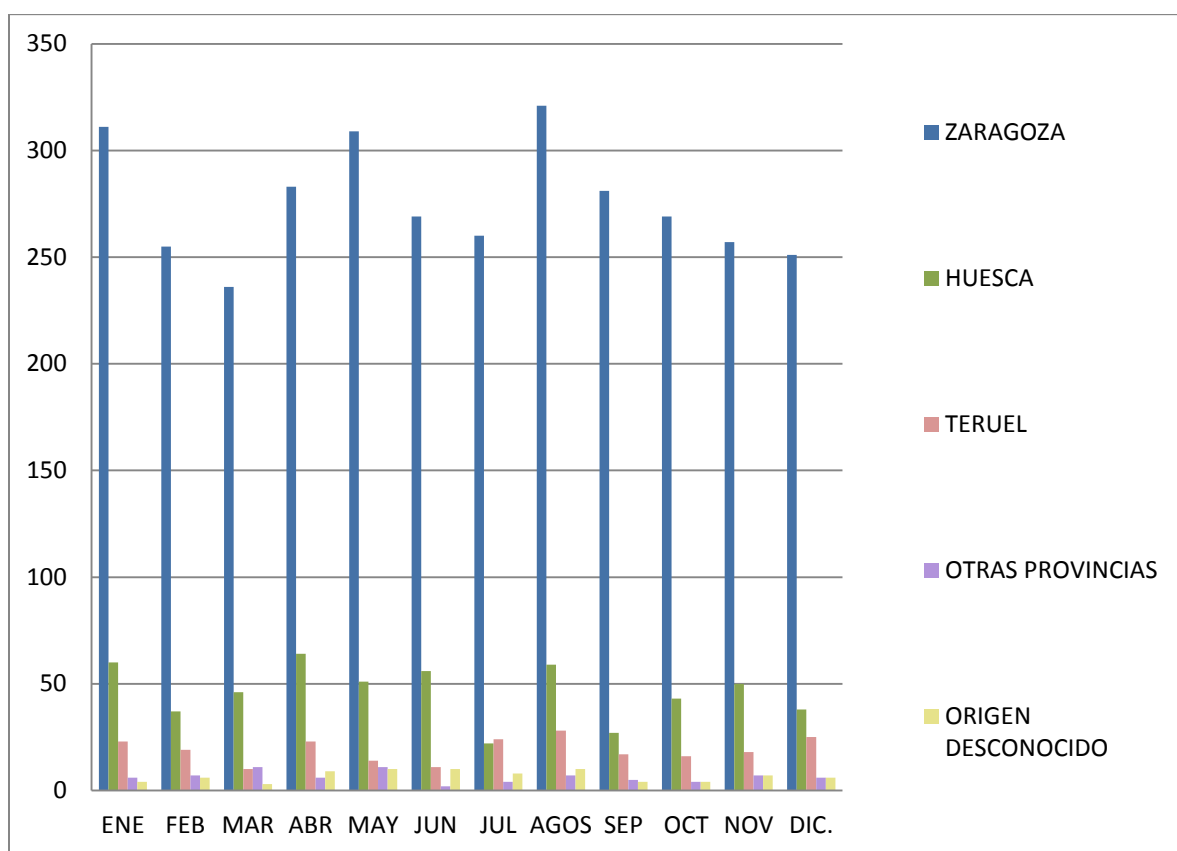
Así, sí se compara el total con el número de llamadas por violencia contra la mujer, con relación a cada zona geográfica, se observa que fue

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Zaragoza la zona que más resaltó: en su capital un 33,94% de llamadas por violencia contra la mujer y un 7,95% en su provincia.

En el gráfico 4, se tiene en cuenta el mes en el que se produjo el hecho y se hace la distinción entre las provincias. Se agrupan todas las llamadas recibidas, en una misma provincia, independientemente de la causa que la motivó.

Gráfico 4. Llamadas atendidas, distribuidas por provincias y meses.

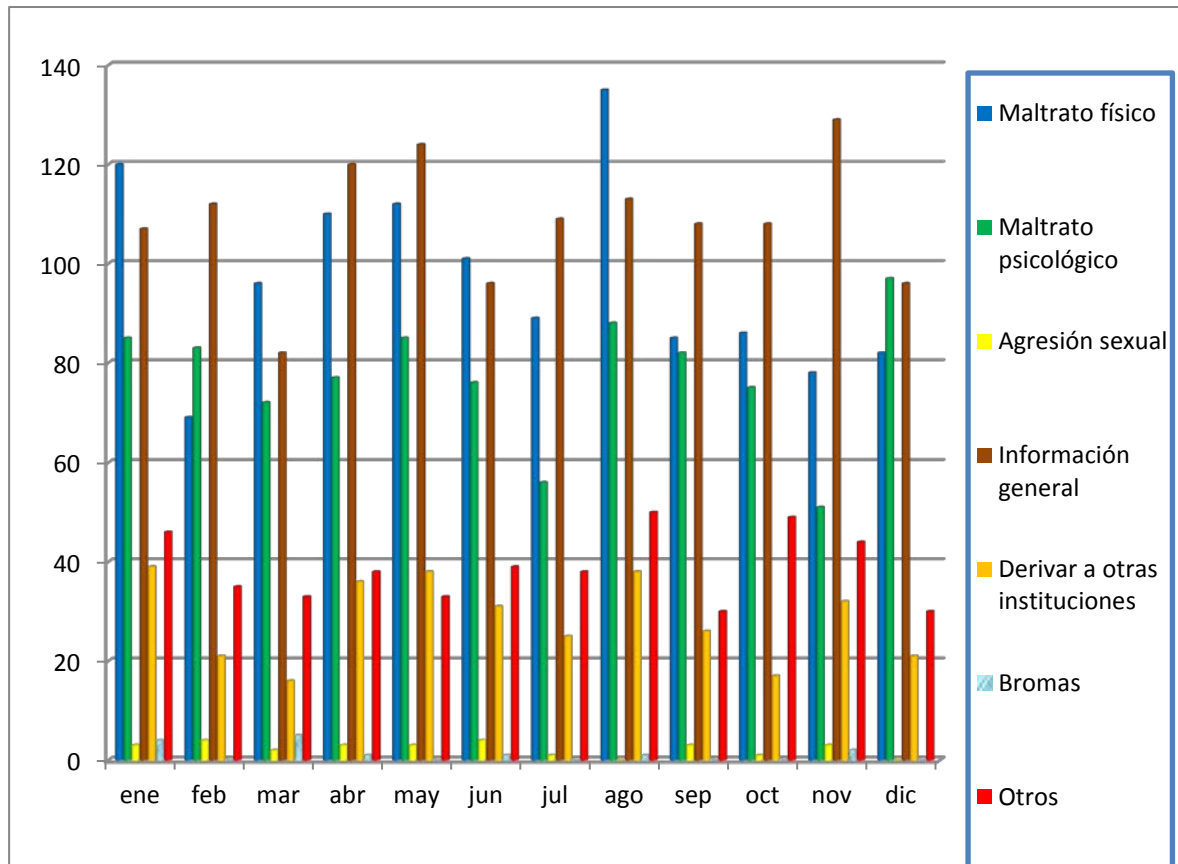


Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos del Informe IAM, 2011.

Teniendo en cuenta la metodología de trabajo que se suele realizar en la empresa ST (al atender la llamada se anota la razón de ésta) se analizan los datos, comparándolos y observando el motivo de la demanda del interlocutor de la línea, así como el mes en el que se ha producido ese hecho. En el gráfico 5 se observa que la causa que más destacó fue debida a maltrato físico, seguida muy de cerca por la solicitud de información general.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

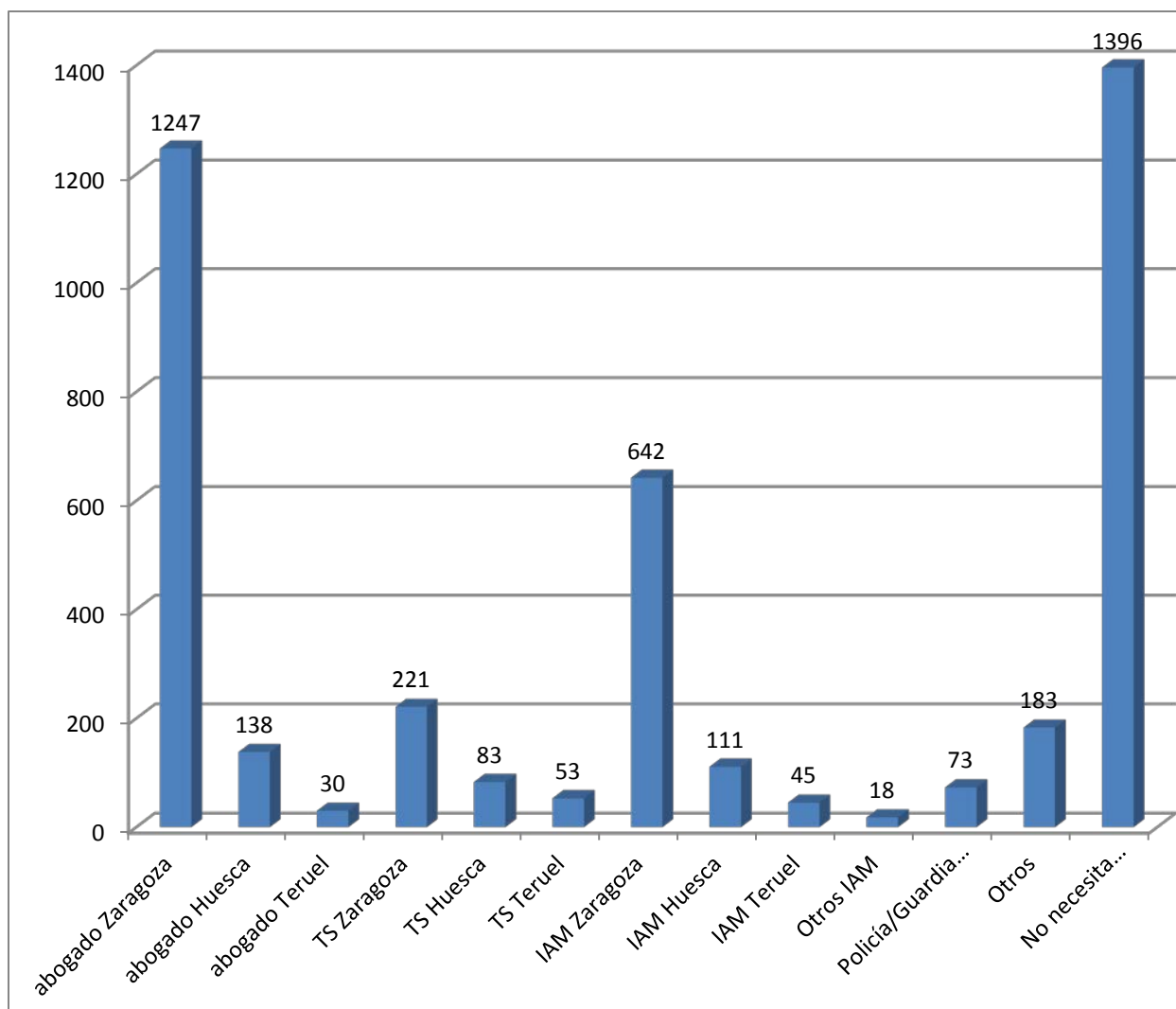
Gráfico 5. Motivo de las llamadas distribuidas por meses.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos del Informe IAM, 2011.

Una de las funciones al atender la línea 900, es la de relacionar a los diferentes agentes entre ellos, para facilitar los trámites a la mujer víctima. Se puede dar el caso de que sea necesario derivar una llamada a un letrado de guardia (de Zaragoza, Huesca o Teruel) ó a la trabajadora social (TS) de algún Servicio Social, etc. En el gráfico 6, se comprueba que es Zaragoza la zona que más demanda (1.247 llamadas al abogado/a de guardia, 221 a las trabajadoras sociales de Servicios Sociales y 642 a las oficinas del IAM), frente a las cifras de Huesca (138 al letrado/a de guardia, 83 a las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales y 11 al IAM) y a las de Teruel, que son las más bajas (únicamente 30 llamadas para establecer contacto con un abogado/a de guardia, 53 con la trabajadora social y 45 con el IAM).

Gráfico 6. Derivación de llamadas desde el teléfono 24 horas



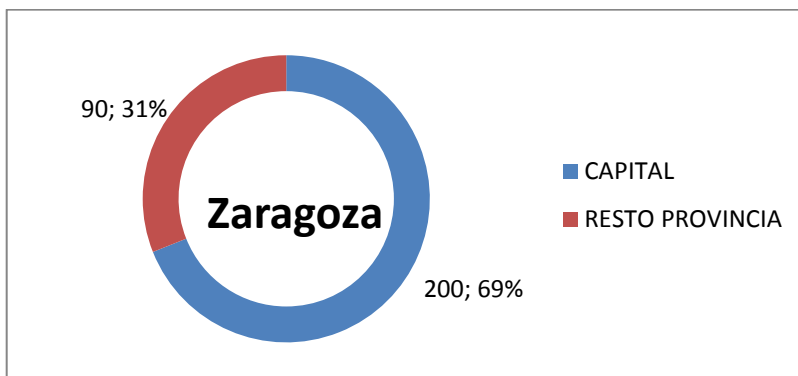
Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos del Informe IAM, 2011.

b) Los dispositivos de alarma

Sí se parte de Zaragoza, en el gráfico 7, se puede constatar que hubo 290 mujeres-víctimas de violencia a las que se le entregó un dispositivo. La mayoría correspondían a usuarias de la capital, 69%, y un 31% al resto de la provincia.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Gráfico 7. Mujeres Víctimas con dispositivo de alarma, Zaragoza.

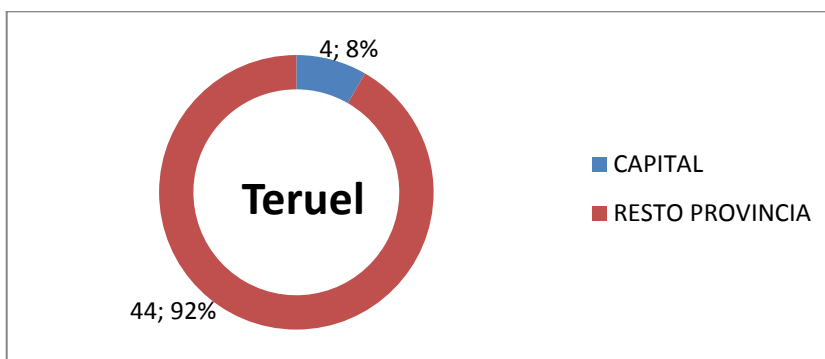


Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

De esas 290 mujeres, 148 conciernen a casos nuevos del año 2011, y 4 a reaperturas o intervenciones que ya habían tenido el dispositivo con anterioridad.

También hay que mencionar que a lo largo de ese año, se dieron de baja 115 usuarias. Es importante tener en cuenta estos datos, ya que se puede detectar el número de mujeres con las que se había estado interviniendo y vuelven a precisar el dispositivo. En este caso, el porcentaje es bajo, 1,38%.

Gráfico 8. Mujeres víctimas con dispositivo de alarma, Teruel.



Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

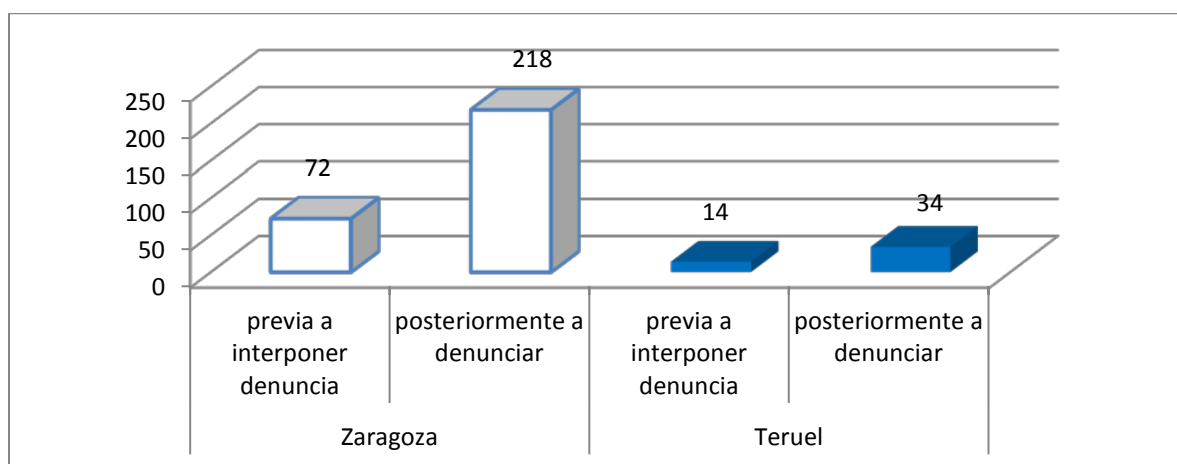
Es llamativo, al observar el gráfico 8, con relación a los datos de Teruel, que el mayor porcentaje de mujeres-víctimas estuviera en la provincia, un 92 %, en comparación con el 8% de mujeres que hubo en la capital con el dispositivo. A la inversa que en Zaragoza.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

17 casos fueron nuevos procesos abiertos y 15 casos, a lo largo de ese año, fueron dados de baja. No habiendo ninguna usuaria que hubiese disfrutado del servicio con anterioridad.

Otro dato a tener en cuenta es sí la mujer-víctima ha interpuesto denuncia o no, ante el juzgado contra el agresor, antes o después de demandar el servicio del dispositivo de alarma. En el gráfico 9, se aprecia que un 75% de mujeres-víctimas en Zaragoza, capital y provincia, denunciaron los malos tratos, antes de solicitar el dispositivo de alarma. En Teruel, capital y provincia, alrededor del 71%.

Gráfico 9. Situación de las mujeres al demandar el GPS

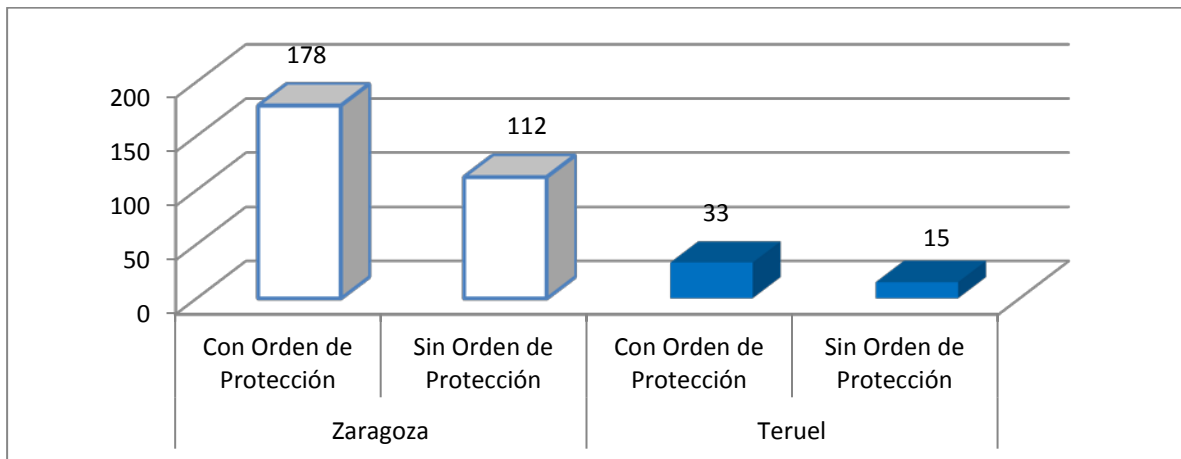


Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

Sin embargo, en el gráfico 10, se observa que de esas 218 mujeres que interpusieron demanda en su momento, en Zaragoza, sólo 178 mujeres-víctimas tuvieron el dispositivo de alarma junto con una Orden de Protección, lo que corresponde cerca de un 82%, de las denuncias presentadas. Si se valora, comparándolo con el número de mujeres que dispusieron del terminal, se obtiene que de las 290, un 61% de las mujeres-víctimas tuvieran una Orden de Protección, frente al resto, un 39%, que no contaron con un respaldo judicial ante su agresor.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Gráfico 10. Relación: uso dispositivo con Ordenes de Protección, 2011.



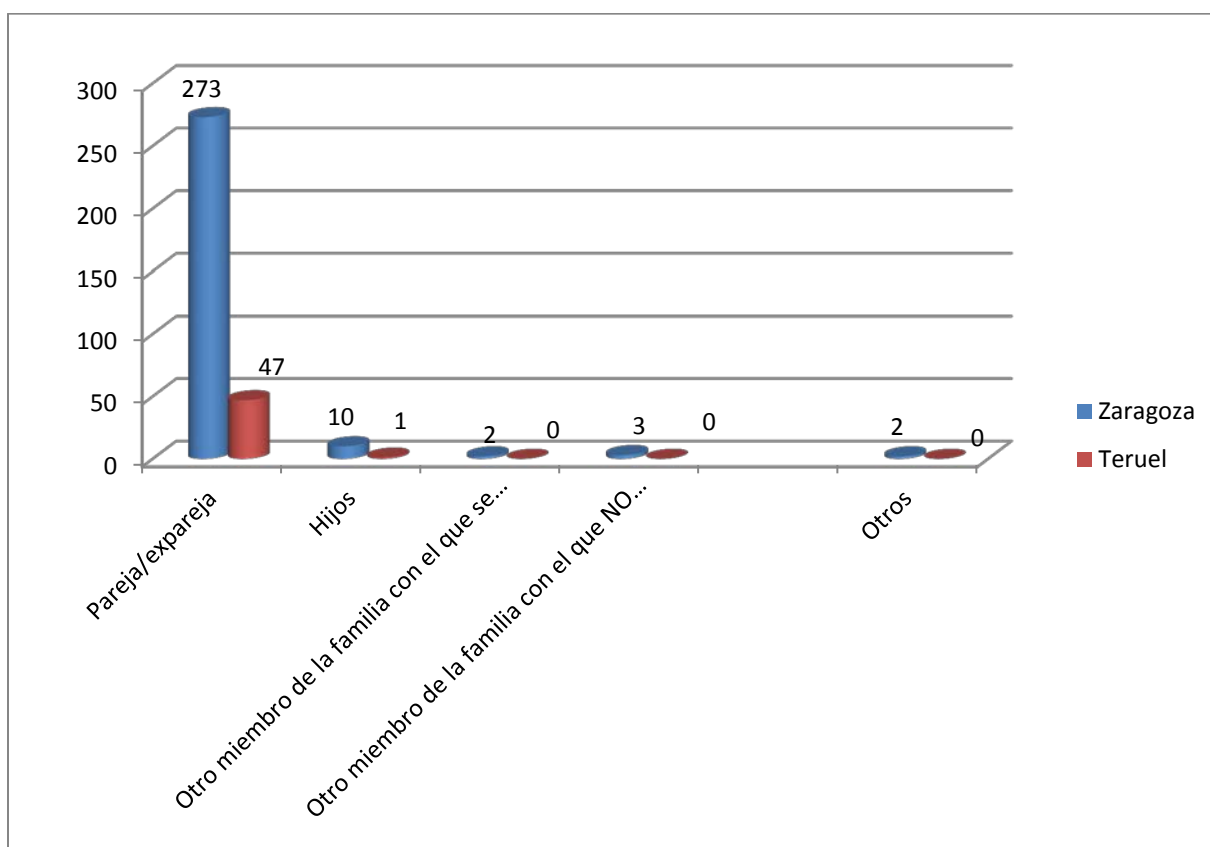
Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

En Teruel, capital y provincia, de las 48 mujeres que llevaron el dispositivo de alarma, un 69% tenían la Orden de Protección y un 31% carecían de ella.

Igualmente hay que tener en cuenta ¿quién es el agresor? En el gráfico 11 se ve que lo más habitual es que el maltratador sea la pareja o la expareja de la mujer-víctima. No obstante, también se contemplan otras posibilidades, y se les puede entregar un dispositivo a aquellas mujeres que sufren violencia proveniente de sus hijos, siempre que éstos tengan alguna discapacidad psíquica reconocida y la madre, quiera velar por él, a pesar del riesgo que ello conlleva. Otra posibilidad que se refleja en el apartado "otros" se puede dar el caso de vecinos o compañeros de trabajo que realizan un acoso sexual. En tal caso, también, se facilita a la mujer un dispositivo para, en caso de peligro, poder avisar al centro de control y, si fuera necesario, comunicarlo a las fuerzas y cuerpos de seguridad para que hagan acto de presencia.

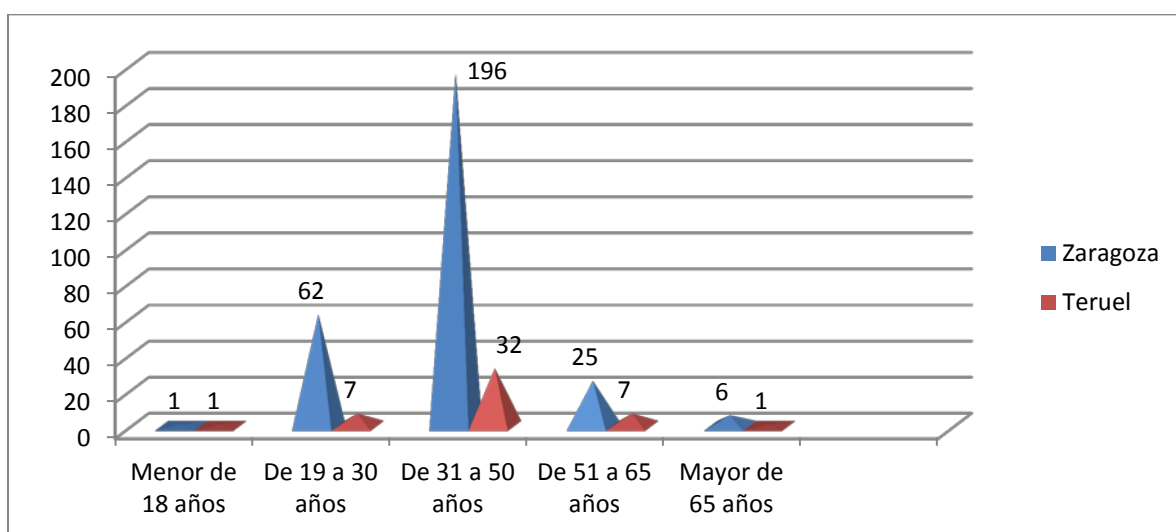
3. El caso de la empresa ST en Aragón

Gráfico 11. Relación de la mujer-víctima con el agresor.



Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

Gráfico 12. Edad de la mujer-víctima con GPS.

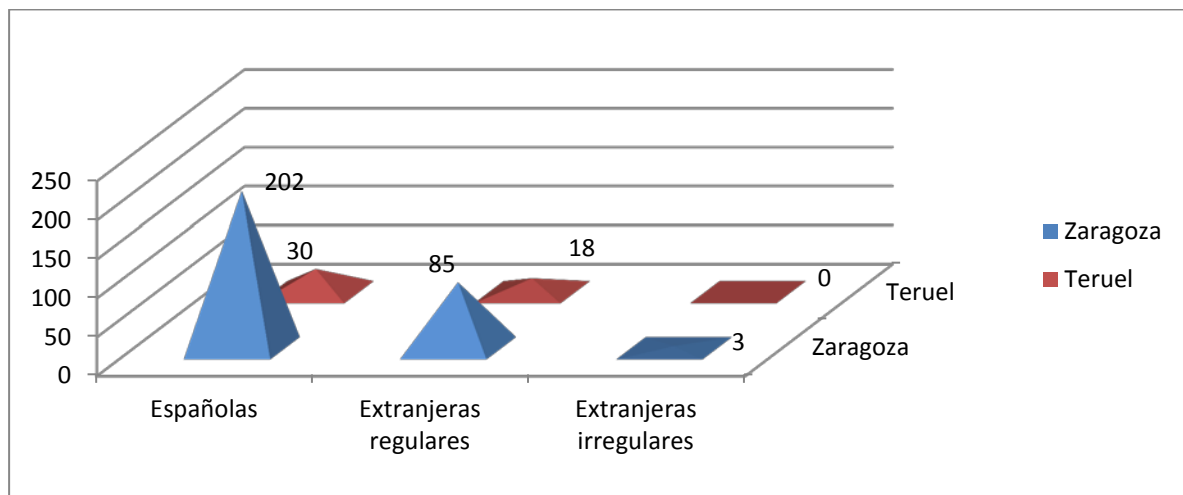


Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Otro dato a tener en cuenta es la edad de la mujer-víctima. En el gráfico 12 se advierte que la franja más conflictiva se dio entre los 31 a los 50 años, tanto en Zaragoza (196 mujeres, un 68% del total) como en Teruel (32 víctimas, un 67% del total).

Gráfico 13: Nacionalidad de las mujeres-víctimas, con GPS.



Fuente: Elaboración propia, partiendo de datos facilitados por la empresa ST.

Y, por último, se valora la procedencia de esas mujeres-víctimas, o sea si son españolas o extranjeras, obteniendo el gráfico 13. Se distingue que un tanto por ciento, muy alto, correspondieron a mujeres españolas: en Zaragoza un 70% y en Teruel un 63% del total. Con relación a las extranjeras irregulares, es significativo, su número es muy bajo: tres en Zaragoza (1%) y en Teruel ninguna mujer presentó este perfil. Probablemente habría que profundizar, en posteriores estudios. Sin embargo, centrándose en las mujeres-víctimas extranjeras regulares hay que destacar que un 30% corresponden a Zaragoza frente al 37 % que afectan a Teruel. Sorprende observar que el tanto por ciento es ligeramente superior en Teruel, pese a que es en Zaragoza donde habitan más inmigrantes.

3.3. Sub estudio₃. Análisis de las entrevistas.

En esta última parte se expone el punto de vista de los profesionales, en su mayoría trabajadores sociales, inmersos en este fenómeno. Se realizan siete entrevistas:

- ❖ Cuatro entrevistas grabadas a profesionales de ST: al responsable del CAP (José Garcés), a la responsable de CZ (María López) y a dos trabajadoras sociales (una del CAP y otra de CZ).

- ❖ Una a una trabajadora social del IAM.

- ❖ Una, de forma informal, a una trabajadora social de la Casa de la Mujer⁴⁸.

- ❖ Una, de forma informal, a una trabajadora social del IES Luis Buñuel⁴⁹.

El análisis cualitativo se realiza en base al objeto de la investigación: realizar un estudio descriptivo sobre el funcionamiento del servicio de teleasistencia, en relación al ámbito de la violencia contra las mujeres, centrándose en la empresa ST, en Aragón.

⁴⁸ Tras hablar con ella, facilitarme unos pocos datos, y comentarle el objetivo del estudio, se ha remitido al alumno a seguir los cauces burocráticos y a hablar con su superiora para solicitar una autorización. Varios intentos fallidos y, a la quinta vez, se logra hablar telefónicamente con la responsable para solicitarle la entrevista, más en profundidad. Los requisitos administrativos y el poco tiempo que se dispone condiciona... La solicitud debía ser presentada en papel oficial de la universidad, reflejando el tema del estudio, el tiempo que se prevé invertir en la entrevista y el objeto de la entrevista. El hecho de presentar la solicitud no garantiza que se llevará a cabo, ya que, posteriormente, se evaluará y se determinará si es pertinente autorizarla o no. Finalmente se opta por aportar los datos que facilita la trabajadora social y no presentar la solicitud formal.

⁴⁹ Imparte clases de Grado Medio de Técnico Sociosanitario en el IES sito en la C/ Sierra de Vicor, 20 (50003 Zaragoza) y, en mayo de 2012, se encuentra realizando una estancia formativa en la empresa ST, para adquirir conocimientos de Teleasistencia, tanto con relación al colectivo de mayores, como con relación a las mujeres víctimas de malos tratos. Las estancias formativas se pueden realizar en cualquier ámbito y es una manera que tiene el profesional académico de tener contacto con la realidad que está enseñando a posibles profesionales en esa área.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Para ello, se establecen una serie de **palabras claves de análisis**:

- Acciones coordinadas
- Bajas del servicio
- Características de la mujer-víctima
- Convenios, acuerdos...
- Criterios de elección
- Dilemas éticos
- Financiación
- Formación de profesionales
- Mayor comunicación entre los diferentes entes.
- Recursos

Para obtener una visión más globalizada de las diferentes palabras claves y de los profesionales entrevistados se agrupan todas las entrevistas en un único grupo.

Tabla 6. Distribución de los profesionales entrevistados.

P ST 1	Profesional 1 de la empresa ST.
P ST 2	Profesional 2 de la empresa ST.
P ST 3	Profesional 3 de la empresa ST.
P ST 4	Profesional 4 de la empresa ST.
P 1	Profesional IAM
P 2	Profesional Casa Mujer
P 3	Profesional IES Luis Buñuel

Fuente: Elaboración propia.

Las Acciones coordinadas

La coordinación entre profesionales es algo fundamental. Para una buena gestión es conveniente una buena coordinación. La información que se ha obtenido así lo manifiesta:

Desde el IAM, se especifica:

"Todas las mujeres que viven en Zaragoza son derivadas a la Casa de la Mujer". (...) "Cuando se tiene conocimiento de que una mujer, que vive en una Comarca tiene que llevar un dispositivo de alarma, porque nos llega la orden del Juzgado...nos ponemos en contacto con la Comarca, hablamos con la trabajadora social, y se lo comentamos. Si desde allí son conocedores del caso, ellos mismos se hacen responsables de contactar con la mujer-víctima y realizar los trámites para entregarle el dispositivo. Desde aquí nosotros le traspasamos toda la información de la que disponemos. Si desconocen el caso, hay dos opciones. O bien, ellos deciden hablar con la mujer y seguir el procedimiento, por lo que habría que traspasarle toda la información. O.... que sea el IAM el que realice el proceso..." (P 1)

Con relación a las llamadas al teléfono de urgencia, desde la línea 016 se distribuyen las llamadas en función de la Comunidad Autónoma que corresponda y así lo atestigua una profesional de la empresa ST,

"Las mujeres que llaman son derivadas a cada Comunidad Autónoma que le corresponda. Nosotros recibimos las llamadas de la Comunidad Autonómica de Aragón." (P ST 2)

Por otra parte, el mismo informante, con relación a las llamadas de la línea 900, entre los profesionales que llaman o se les llama requiriendo algún dato o servicio comenta que suelen funcionar de una manera rápida y eficaz.

3. El caso de la empresa ST en Aragón

"Solemos tener una respuesta rápida. ...lo valoro con una nota positiva, un ocho, ocho y medio."(P ST 2)

Como aspecto a mejorar, la profesional de la empresa ST puntualiza el caso de la línea 112 cuando les llaman al teléfono 900:

"Nos llama y nos comunica los hechos que se han producido en una localidad. Por ejemplo, una pelea en Zaragoza, situada en la calle tal...pero no nos facilitan los datos de la víctima. Nunca nos facilitan los datos de la mujer con lo cual nuestra labor se ve cortada....ya que no podemos hacer nada. Entendemos que es su protocolo, pero nos imposibilita realizar correctamente nuestro trabajo" (P ST 2)

Como punto innovador, para mejorar las acciones coordinadas entre los diferentes entes, desde la empresa ST se va a implantar, a partir de junio de 2012, la figura del supervisor: persona que permanecerá en alerta los fines de semana y festivos de 10 a 19 horas y todos los días laborales, desde las 20:00 a las 21:00 horas.

Bajas del servicio

Para dar de baja un servicio, los profesionales tienen un criterio común.

"...dependerá de las circunstancias de cada una y cuando se valore que el riesgo ya se ha terminado" (P 2)

"Sí se detecta que se hace mal uso del terminal, que la usuaria se encuentra ilocalizable durante largos periodos de tiempo, sin una explicación lógica, se le suele dar de baja, ya que se considera que el servicio ya no está siendo funcional". (P 1)

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Aunque es la administración la que lo determina y, así lo manifiesta un profesional de la empresa ST:

"Somos un prestatario de la administración y es la administración la que decide en todo momento el alta y la baja. Lo que sí hay que puntualizar es que...Nosotros informamos a la administración de todo lo que ocurre y la administración...Bueno, es información puede llevar que la administración decida darle de baja." (P ST 1)

Características de la mujer-víctima

Cada profesional tiene su punto de vista, muy respetable, por lo que se opta en reflejar todas las opiniones:

Resalta su "... falta de autoestima; sentimientos, en algunos casos, de culpabilidad; inseguridad, muchísima inseguridad; miedo; estrés..." (P ST 1)

"El nerviosísimo que tienen, la duda, el miedo, la incertidumbre....También tienen miedo a las consecuencias de la denuncias...no tienen claro lo que va a pasar...Aunque en el fondo son valientes porque ya dan el primer paso, han sido capaces de dar el primer pasó al llamar...que es un gran paso." (P ST 2)

"Generalmente vienen nerviosas, vienen bloqueadas... suelen ser personas bastantes solas.... cuando encuentras mujeres con apoyo familiares... ¡uf! no es habitual...Por lo menos en mi caso no es muy habitual." (P ST 3)

"Es una persona insegura...Vienen con muchos miedos, vienen con la incertidumbre de si me pasa algo vas a estar ahí...Necesitan la seguridad, en caso de peligro, seguramente

3. El caso de la empresa ST en Aragón

porque a ella le viene algo a la mente, una seguridad. Y a veces con la autoestima por los suelos.” (P ST 4)

“Es una persona insegura...principalmente...” (P 1)

“Son personas con baja autoestima, indecisas,...” (P 2)

Convenios, acuerdos

Es significativo destacar la opacidad que existe con los convenios y acuerdos en relación a este tema, a pesar de la información facilitada por los diferentes profesionales.

Así, desde el IAM, se comenta los diferentes convenios que se han establecido entre el IAM y las Comarcas:

“Se ha intentado en los últimos años realizar Convenios con las diferentes Comarcas”. (P 1)

Con relación a los convenios entre la empresa de ST y los organismos públicos, los profesionales, en general, son reacios o desconocedores del tema. Durante todo el trabajo se intenta acceder a esos «convenios o conciertos», y sólo se ha podido ver el relacionado con los dispositivos de Teleasistencia móvil, celebrado en febrero de 2012. No obstante, desde el IAM se especifica que

“Se firman de acuerdo a la Ley de Contratos Públicos. Generalmente se suele publicar en el BOA las normas para acceder a la Convocatoria...Sí está publicado habría que buscarlo en la página del IAM, dentro del perfil del contratante. Alguna vez, sin embargo, no se ha publicado...” (P 1)

3. El caso de la empresa ST en Aragón

En la entrevista informal realizada en la Casa de la Mujer, el profesional, comenta desconocer los datos, por lo que no aporta nada a la investigación.

De forma similar, desde la empresa de ST, también, manifiestan desconocer el tipo exacto de convenio. Sin embargo, comentan que

“Por el momento únicamente en la delegación de Aragón llevamos estos servicios. Son servicios que salen a concurso público y en la Comunidad Autónoma de Aragón fuimos pioneros, hemos tenido siempre el servicio de ambos. En concreto de la línea 900 toda la Comunidad de Aragón completa. Y, en el servicio de GPS llevamos la provincia de Zaragoza y Teruel, en Huesca hay otra empresa... (...) “ya hemos ganado...tres o cuatro, cinco o seis concursos.” (P ST 1.)

Los Convenios entre ST y la administración se remontan a varios años, según la información facilitada por un profesional de la empresa ST. De hecho, retrocediendo en la historia de la empresa ST, el profesional narra,

“... en el año 98, nosotros ya estábamos prestando el servicio 900 en la Comunidad Autónoma de Aragón...Por lo que fuimos pioneros en la línea 900... Y en el servicio de GPS pues igualmente, en agosto de 2002.” (P ST 1)

Criterios de elección

Desde la administración el criterio de la elección o selección, de una u otra entidad para colaborar con ella y establecer acuerdos, no está muy claro. En la entrevista, el profesional habla de convenios, acuerdos,

“Es bastante complejo. El hecho de trabajar con una u otra empresa depende de varios factores: los recursos que va a gestionar, la cuantía del contrato, los acuerdos que hay entre las

3. El caso de la empresa ST en Aragón

entidades locales y la FEMP,.. Nosotros intentamos siempre buscar el beneficio de la usuaria y su seguridad, por lo que realizamos una valoración y consideramos las diferentes opciones.” (P 1)

Desde la Casa de la Mujer también se comenta cómo se realiza la elección:

“Siempre buscamos el beneficio de la mujer a la hora de contactar con ST”. (P 2)

Según los profesionales de la administración el criterio, más destacable, por el que se decantan por la empresa ST, es el de ofrecer a las usuarias una mayor protección y calidad en el servicio. Desde la esta entidad esas características se logran y así lo confiesan sus profesionales:

“...la máxima calidad del servicio...” (P ST 1)

“En principio, un simple teléfono se convierte en una herramienta muy útil...Que pensamos que no...pero, con una llamada, hay mujeres que han cambiado su vida...y han dado un paso adelante en sus vidas....Algo tan simple como una llamada de teléfono, pero que funciona.” (P ST 2)

Dilemas éticos

La ética de cara a tratar con las mujeres-víctimas es algo muy importante y habrá que cuidarla, respetando, en la medida de lo posible, el criterio de ellas. Ante esta situación, se nos pueden plantear dilemas éticos. Un dilema ético se puede producir cuando, ante ciertas situaciones de la realidad que habría que modificar (por ejemplo: en una intervención de maltrato físico, dónde es evidente la situación, la mujer-víctima solicita que no se inmiscuya, ya que ella va a seguir con el maltratador...), no sé

3. El caso de la empresa ST en Aragón

puede hacer nada, porque la persona que se encuentra en necesidad no desea cambiar su realidad y hay que respetar su criterio. El no intervenir, puede ocasionar un conflicto a nivel moral de la persona que intenta transformar el hecho y, en algunos casos, se puede sentir impotente.

Este hecho, como explican los profesionales, es una circunstancia que nos lleva a la reflexión y a pretender, desde mi perspectiva, lograr un mayor conocimiento del ser humano. Por lo que, ante nuestros dilemas éticos habría que ir superándolos y, ante todo, respetar la decisión de la mujer-víctima, como se indica:

"Hay que respetar las decisiones de cada persona...Cada persona tiene su recorrido y hay que respetar los ritmos y tiempos de cada una de ellas..." (P 1)

"Un caso en el que tuviera que intervenir fiscalía porque hay menores de por medio y los menores fueran objeto también de malos tratos... En ese caso sería distinto y entonces se pone en funcionamiento otro protocolo, independientemente que la mujer dijera que no." (P ST 2)

Otro tema es cuando existen menores involucrados, en tal caso, a pesar de la decisión de la madre, se inicia un protocolo diferente, hecho en el que coinciden todos los profesionales.

Financiación

La financiación es por parte de la administración pública, así lo manifiesta el profesional de la empresa ST:

"...los dos servicios siguen siendo completamente gratuitos para las mujeres y sin ningún tipo de limitación de tiempo para recibir el servicio. Vamos, desde aquí, es lo que estamos viendo,...es que la administración no está poniendo ningún tipo de problemas." (P ST 1)

3. El caso de la empresa ST en Aragón

Desde el IAM se informa que la financiación proviene, principalmente del dinero Público, bien a través de la Unión Europea o de la Comunidad de Aragón, siendo el servicio gratuito para la mujer-víctima,

“Principalmente, con el Fondo de Violencia procedente de la Unión Europea y con los Presupuestos Autonómicos.” (P 1)

Formación de profesionales

Es fundamental una buena formación de los profesionales para que, cualquier actividad funcione correctamente, máxime si hablamos de vidas humanas. De esta manera, los profesionales de la empresa ST lo expresan en la entrevista,

“...la atención, desde un primer momento, se basó sobre todo en que los profesionales que atendían el servicio estaban muy cualificados y muy motivados. Son todos trabajadores sociales y psicólogos.” (P ST 1)

“En este momento es un equipo multidisciplinar: hay diplomadas en trabajo social, diplomadas en terapia ocupacional o licenciadas en Psicología. Todas las personas tienen formación previa y se hacen cursos de formación todos los años.” (P ST 4)

El día que se realizan las entrevistas en la empresa ST, se tiene la suerte de hablar con una trabajadora social que está realizando prácticas en la empresa, para adquirir conocimientos e ir preparándose con vistas a un futuro. Su preparación, en parte, es debida al RD 1096/2011, publicado el 31 de agosto de 2011 en el BOE, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de nueve cualificaciones profesionales de la familia

3. El caso de la empresa ST en Aragón

profesional Servicios socioculturales y a la Comunidad. Una de las opciones que se contemplan es el módulo de teleasistencia, en el Grado Medio de Técnicos en Atención Socio sanitaria. Es una opción que a día de hoy, teniendo en cuenta los recortes en educación, está sin determinar pero se valora como muy positiva.

Comunicación entre los diferentes entes

En este punto, resaltar la estrecha relación existente entre la empresa ST y el IAM o la Casa de la Mujer. Un profesional de la empresa ST, indica:

"... mensualmente se envía un informe a la administración con todos los datos de casos atendidos, derivaciones, números de llamadas y todos los datos estadísticos. Y, de cualquier llamada que sea por una emergencia y que haya sido necesario movilizar recursos o cualquier situación especial de relevancia, se envía un parte de incidencias, el mismo día, por FAX al Instituto Aragonés de la Mujer. Habría dos tipos de comunicación: Informe mensual estadístico y, cada día, un informe exclusivo de aquellas actuaciones que hubiera que movilizar recursos. De manera que estamos enviando, mas de cien informes de casos al mes, más el informe mensual estadístico.

Y del servicio de GPS, igualmente, se envía un informe mensual y... de aquellas situaciones de emergencia se envía un informe puntual...

De ambos servicios se hace una memoria anual completa.

Del servicio de GPS se envía un informa a la Casa de la Mujer y del GPS y de la línea 900 al Instituto Aragonés de la Mujer"

(P ST 1)

Así mismo, desde el departamento de CZ de la empresa ST, sus profesionales constatan que, en algunos momentos, el IAM se ha puesto en contacto con ellos para comunicarle una nueva entrega:

3. El caso de la empresa ST en Aragón

"A veces nos han llamado desde la Calle de Santa Teresa, el IAM, y nos dicen que la mujer viene de camino..." (P ST 4)

Recursos

Los recursos que se destinan a esta problemática, a día de hoy, (lunes, 21 de mayo de 2012), son satisfactorios... Los Profesionales manifiestan no verse afectados por los recortes que se están llevando a cabo en la administración pública, a pesar de la crisis que nos azota en estos tiempos:

"Hay bastantes recursos, muchísimos más de los que había hace diez años. La situación ha mejorado muchísimo, y evidentemente queda mucho camino por recorrer." (P ST 1)

"Debería de haber más....nunca es suficiente. Pero cada vez se van cubriendo más los huecos y cada vez hay menos huequecitos..." (P ST 2)

(...) "Los recursos son los que son...Se ha avanzado mucho...vamos por muy buen camino..." (P ST 4)

No obstante, desde el IAM ante la pregunta sí existen suficientes recursos a esta problemática la respuesta es bastante ambigua:

"Es bastante subjetivo, ya que depende con relación a lo que nosotros nos comparemos....En general, solemos realizar una gran labor." (P 1)

4. CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta que es un tema complejo y muy actual, en el que la información se encuentra muy sesgada y hay poca comunicación, fuera del círculo cerrado que integra la protección de la mujer-víctima, en parte para proteger la seguridad de la víctima y su dignidad, se recogen las siguientes conclusiones como punto de cierre. Algunas de ellas son citadas a lo largo del trabajo y aquí se vuelven a mencionar. Asimismo, se proponen ideas de mejora que pueden contribuir hacia una sociedad más equitativa.

a) Mucha documentación, pero mayoritariamente ignorada

Una de las principales conclusiones a la que se llega es que, a pesar de que hay un gran número de documentación existente para detectar y denunciar el maltrato contra la mujer (protocolos, guías, informes, estudios, etc.), se comprueba, en general, que suele ser desconocida por algunos profesionales. Este aspecto afecta a la coordinación entre las diferentes organizaciones, a nivel público, privado y del Tercer Sector, siendo está algo pobre.

Por otro lado, ligada a esta conclusión, surge otra:

b) Hay diferentes aceptaciones ante un mismo hecho.

El volumen normativo es considerable, a todos los niveles, sin embargo su aplicación es bastante subjetiva, teniendo en cuenta el criterio de la persona que tiene que juzgar cada caso. Probablemente sea necesario realizar una puesta al día en este aspecto con los profesionales que intervengan en esta problemática, para que sean conocedores de los pasos a seguir y de la normativa a aplicar. Independientemente de que cada cual tiene sus propias ideas y puntos de vista sobre la realidad, sería conveniente fijar unos Ítems para aplicar de igual manera a todos los casos de violencia contra las mujeres, y que determinarán la conveniencia o no de calificar «ese hecho» como maltrato contra la mujer, por el hecho de serlo, y adoptar las medidas oportunas.

4. Conclusión

c) La literatura sobre teleasistencia y violencia contra las mujeres es escasa o inexistente

En la búsqueda de información se comprueba que es irrisoria o nula las obras que versan sobre ambos temas: teleasistencia y violencia contra las mujeres. Bien es cierto que, la teleasistencia es un servicio novísimo y está todavía en sus inicios.

En este aspecto, como propuesta de mejora, se propone realizar más estudios que abarquen la teleasistencia y la violencia contra la mujer, al comprobar que es un dispositivo útil y que aporta una seguridad a sus usuarias y una prevención ante las posibles situaciones conflictivas que pueden generarse en las relaciones de un hombre y una mujer.

d) Los convenios o acuerdos entre las entidades privadas y la administración pública es, a veces, opaca

Partiendo de la situación actual del país y de la necesidad de que las relaciones entre lo público y lo privado sean claras y correctas, se comprueba lo difícil que resulta acceder a los contratos entre los diversos entes privados y la administración pública.

Es necesaria una cierta transparencia, que irá en consonancia con las demandas que se vienen realizando últimamente desde la sociedad civil a las administraciones públicas. Las personas de la calle quieren saber en que gasta la administración pública su dinero y si el esfuerzo que se le exige es correspondido con los diferentes proyectos en los que el Estado invierte su dinero.

e) Todo cambio implica un tiempo.

Este trabajo se inicia con un hecho televisivo, en 1991, que tuvo una gran trascendencia mediática, en su momento: la ridiculización de una mujer que se queja al ser víctima de los malos tratos que recibe de su marido.

A pesar de toda la literatura escrita desde entonces y de la normativa legal publicada, las construcciones sociales y la mentalidad de una persona no se pueden modificar de la noche a la mañana. No hay que

olvidar que España ha sido hace bien poco un país de estructuras machistas, donde el hombre tenía la última palabra y la mujer la asumía.

La labor llevada a cabo para ir modificando esas ideas, es algo que tiene que llevar su proceso. De ahí que hay que tener paciencia y, desde luego, respeto por las decisiones de las mujeres-víctimas de violencia, a pesar de que decidan permanecer con su agresor. Es normal la duda e indecisión de la mujer-víctima.

f) Se acata la decisión de la mujer-víctima, excepto cuando hay menores implicados y corran un riesgo implícito.

A pesar de lo duro que pueda resultar para todos los implicados, los menores tienen una protección especial por su grado de vulnerabilidad. De esta manera, si los profesionales consideran que puede verse afectado por la situación que le ha tocado vivir, puede intervenir, a pesar de la negativa de la madre.

g) El IAM y la Casa de la Mujer valoran la labor llevada a cabo por la empresa ST.

Como apunte a tener en cuenta y alabar hay que resaltar la buena coordinación que existe entre la administración pública y la entidad «empresa ST».

Es muy positivo que entre los diferentes entes exista un alto grado de compromiso, de comunicación y de profesionalidad, ya que será beneficioso para las personas usuarias de los diferentes servicios.

g) La empresa ST colabora con otros agentes sociales

En este aspecto, también es destacable el deseo de colaborar con el mayor número de profesionales que se pueden ver inmersos en este mundo. En esta línea, valorar como muy positivo el hecho de que en sus instalaciones se puedan realizar «Prácticas», tanto de personas universitarias como de profesionales de la educación.

h) Los recursos, a pesar de la crisis, son los correctos.

En las entrevistas realizadas a los profesionales todos coinciden en comentar que, a mayo de 2012, los servicios ofertados cubren una parte

4. Conclusión

de las medidas adoptadas por el IAM para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, siendo sin ningún coste para la mujer-víctima. Con lo que se podría concluir que, a pesar de la crisis, los recursos y la financiación de éste servicio, hasta ese momento, no se han visto afectados.

5. BIBLIOGRAFÍA

Amor, P.J. y Bohórquez, I.A. *Mujeres víctimas de maltrato doméstico*. Trabajo presentado en el curso: Los procesos de victimización y su abordaje en medios no especializados (2ª edición) Instituto de Victimología (VIC). 15, 16 y 19 de junio de 2006. Obtenido el 8 de abril de 2012 desde

<http://www.fundacionfive.com/wpcontent/uploads/Formacion13e.pdf>

Boletín Oficial de Aragón. *Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón*. Zaragoza. BOA, nº 41. 9 de abril de 2007. PP. 5541 a 5548.

Boletín Oficial de Aragón. *Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón*. BOA, nº 97. 23 de abril de 2007. PP. 17822-17841.

Boletín Oficial de Aragón. *Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón*. Zaragoza. BOA, nº 132. 10 de julio de 2009. PP. 18244 a 18280.

Boletín Oficial de Aragón. *Decreto 219/2009, de 15 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Observatorio Aragonés de Violencia sobre la Mujer*. BOA, nº 252. 30 de diciembre de 2009. PP. 30350 a 30353.

Boletín Oficial de Aragón. *Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón*. Zaragoza. BOA, nº 127. 30 de junio de 2011. PP. 15602 a 15736.

Boletín Oficial del Estado. *Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica*. Madrid. BOE, nº 183. 1 de agosto de 2003. PP. 29881 a 29883.

5. Bibliografía

- Boletín Oficial del Estado. *Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de Medidas Concretas en materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de Extranjeros*. Madrid. BOE, nº 234. 30 de septiembre de 2003. PP. 35398 a 35404.
- Boletín Oficial del Estado. *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género*. Madrid. BOE, nº 313. 29 de diciembre de 2004. PP. 42166 a 42197.
- Boletín Oficial del Estado. *Ley de Enjuiciamiento Criminal*, 4 de mayo de 2010. Madrid. Documento obtenido el 13 de marzo de 2012, desde http://www.boe.es/aeboe/consultas/enlaces/documentos/leyes_procesales/ley_enjuiciamiento_criminal.pdf
- Boletín Oficial del Estado. *RD. 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009*. BOE, nº 103. 30 de abril de 2011. PP. 43821 a 44006.
- Castells, M. El fin del patriarcado: movimientos sociales, familia y sexualidad en la era de la información. In M. Castells. *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Volumen 2. *El poder de la identidad*. Capítulo 4. Alianza. Madrid, 2000. PP. 159-269.
- Corbetta, P. *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. McGraw-Hill/Interamericana de España, SAU. Primera Edición, Madrid, 2007.
- Echeburúa, E. "La exposición y los enfoques cognitivos en el tratamiento de los trastornos de ansiedad según los criterios diagnósticos del DSM-III R y del ICD-10". *Revista Española de Terapia del Comportamiento*, 8. Madrid, 1990. PP. 1-15.
- Fernández Civieta, O. "Aragón registra más de 1.600 denuncias por violencia de género", obtenido el 14 de marzo de 2012, de la revista <http://www.aragondigital.es/noticia.asp?notid=89385> (24/11/2011)

Gazenmüller, C. et al. *La violencia doméstica*. Bosch. Barcelona, 1999.

Gobierno de Aragón. *Protocolo de coordinación interinstitucional para la prevención de la violencia de género en Aragón*, 10 de diciembre de 2008. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/Procedimiento_Comarcal/protocolo_%20oordinacion_%20interinstitucional_aragon.pdf

Gobierno de Aragón. *Procedimiento de coordinación comarcal para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer*, elaborado, en mayo de 2011, por los Servicios Sociales de la Ribera Baja del Ebro y el IAM. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/Procedimiento_Comarcal/procedimie_ribera_baja.pdf

Gobierno de Aragón. *Procedimiento de coordinación comarcal para la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer*, elaborado, en noviembre de 2011, por la Comarca de Sobrarbe y el IAM. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/procedimiento_sobrarbe_sipdf.pdf

Gobierno de España *Protocolo para la Implantación de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica*. Madrid, 2001. Documento obtenido el 15 de marzo de 2012 desde http://www.institutomujer.jccm.es/fileadmin/user_upload/PDFs_web_IMCLM/protocolo_orden_proteccion_01.pdf

5. Bibliografía

Gobierno de España. *Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género*. Aprobado el 10 de junio de 2004. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

http://www.observatorioviolencia.org/bbppproyecto.php?id_proyecto=81

Gobierno de España. *Protocolo de colaboración y coordinación entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y los cuerpos de policía local para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género*. Madrid, 7 de marzo de 2006. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

[http://www.seguridadpublica.es/2008/10/"protocolodecolaboracion-y-coordinacion-entre-las-fuerzas-y-cuerpos-de-seguridad-de-lestado-y-los-cuerpos-de-policia-local-para-la-proteccion-de-las-victimas-de-violencia-domestica-y-de-gene/](http://www.seguridadpublica.es/2008/10/)

Gobierno de España. *Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género (ATENPRO)*. Ministerio de Igualdad-Federación Española de Municipios y Provincias. 2010. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde

http://www.seigualdad.gob.es/violenciaGenero/derechoServicios/pdf/Protocolo_actuacion_servicio_telefonico_atencion_proteccion_victimas.pdf

Gómez Isa, F. y Pureza, J.M. *La protección internacional de los derechos humanos en los albores del siglo XXI*. Universidad Deusto, 2004. PP. 273-284.

- Instituto Aragonés de la Mujer. *II Plan Integral para la prevención y erradicación de la violencia contra las Mujeres en Aragón 2009-2012*. Gobierno de Aragón, Zaragoza, 2009. Documento obtenido el 25 de febrero de 2012, desde http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonMujer/AreasTematicas/Violencia/ci.04_II_PLAN_INTEGRAL_PREVENCION_ERRADICACION_VIOLENCIA_2009_2012_detalleDepartamento
- Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) *Informe de actividad del Instituto Aragonés de la Mujer, ejercicio 2011*. Gobierno de Aragón, Zaragoza. Publicado el 27 de enero de 2012.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) *Teleasistencia domiciliaria. Evaluación del Programa IMSERSO/FEMP*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Artegraf, SA. Madrid, 1996.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) *Informe anual 2009*. Gobierno de España. Documento obtenido el 25 de febrero de 2012, desde http://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/informes_anuales/informe_anual_2009/index.htm
- King, G.; Keohane, R O. y Verba, S. *La ciencia en las ciencias sociales*. Capítulo I. En el libro *El diseño de la investigación social. La inferencia científica en los estudios cualitativos*. Alianza Ed. Madrid, 2000. P. 14.
- Maqueira, V. y Sánchez, C. (comps.) *Violencia y sociedad patriarcal*. Pablo Iglesias. Madrid, 1990.
- Mayan, MJ. *Una Introducción a los Métodos Cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. México, 2001.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. *IV Informe anual del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer (Informe ejecutivo)*. Madrid, 25 de noviembre de 2011.

5. Bibliografía

- Ministerio de Sanidad y Consumo. *Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género* Madrid, 2007. Documento obtenido el 12 de marzo de 2012 desde http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesMujer/Areas/Violencia%20de%20Genero/Procedimiento_Comarcal/protocolo_comu_atencisanitaria.pdf
- Organización de las Naciones Unidas (ONU), 20 de diciembre de 1993. *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres* (Res. A.G. 48/104). Nueva York, 1994.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer*, que tuvo lugar en Beijing. Nueva York, 1996.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). *Violencia contra la mujer*. (Res. WHA 49.25). Organización Panamericana de la Salud, Washington, DC., 1996. Publicado en 1998.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Organización Panamericana de la Salud, Washington, DC., 2003.
- Peyrú, G. y Corsi, J. *Las violencias sociales*. Ariel. Barcelona, 2003. PP. 15-80.
- Rodríguez Ruiz, O. *"La triangulación como estrategia de investigación en Ciencias Sociales"*. Revista Madrid, número 31. Madrid, 2005. Obtenido el 02 de junio de 2012 en la página web, <http://www.madrimasd.org/revista/revista31/tribuna/tribuna2.asp>
- Seligman, M.E.P. *Indefensión*. Debate. Madrid, 1975.
- Trevithick, P. *Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico*. Narcea, 2ª Ed., Madrid, 2006.
- Walker, Lenore .E.A. *The Battered Woman Syndrome*. Third Edition. Springer Publishing Company, LLC. New York, 2009.
- Unión Europea (UE) *Decisión N° 779/2007/CE del Parlamento Europeo y del Consejo*. Estrasburgo, 20 de junio de 2007.

6. ÍNDICE

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN	2
1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Objeto del trabajo	8
1.2. Metodología.....	8
1.3. Estructura del estudio.....	13
2. LA MUJER-VÍCTIMA	17
2.1. Delimitación conceptual	19
2.2. Las caras de la violencia	22
2.3. ¿Por qué permanece la Mujer-Víctima con el agresor?	26
3. EL CASO DE LA EMPRESA ST EN ARAGÓN.....	32
3.1. Sub estudio₁. Una breve panorámica	33
3.1.1. Del mundo a Aragón, de Aragón al mundo .	33
3.1.2. Dimensión del fenómeno	40
3.1.3. Medidas de prevención y erradicación	44
3.2. Sub estudio₂. La empresa ST y la mujer-víctima de violencia	54
3.2.1. ¿Qué aporta la empresa ST?.....	54
3.2.2. El análisis de los datos	73
3.3. Sub estudio₃. Análisis de las entrevistas.....	83
4. CONCLUSIÓN	95
5. BIBLIOGRAFÍA	99
6. ÍNDICE	105
7. ÍNDICE DE ESQUEMAS, GRÁFICOS Y TABLAS.....	106
8. LISTA DE ACRÓNIMOS.....	107
ANEXOS.....	109

7. ÍNDICE DE ESQUEMAS, GRÁFICOS Y TABLAS.

Relación de esquemas

Esquema 1. Teorías expuestas por Amor y Bohórquez	29
Esquema 2. Procedimiento de actuación ante una llamada.	60

Relación de gráficos

Gráfico 1. Fases del Ciclo de la Violencia	29
Gráfico 2. Número de mujeres-víctimas, muertas desde 1999 al 2011...	40
Gráfico 3. Denuncias presentadas en Aragón en 2011.	43
Gráfico 4. Llamadas atendidas, distribuidas por provincias y meses.....	75
Gráfico 5. Motivo de las llamadas distribuidas por meses.	76
Gráfico 6. Derivación de llamadas desde el teléfono 24 horas	77
Gráfico 7. Mujeres Víctimas con dispositivo de alarma, Zaragoza.	78
Gráfico 8. Mujeres víctimas con dispositivo de alarma, Teruel.....	78
Gráfico 10. Situación de las mujeres al demandar el GPS.....	79
Gráfico 11. Relación: uso dispositivo con Ordenes de Protección, 2011..	80
Gráfico 11. Relación de la mujer-víctima con el agresor.	81
Gráfico 12. Edad de la mujer-víctima con GPS.	81
Gráfico 13: Nacionalidad de las mujeres-víctimas, con GPS.....	82

Relación de tablas

Tabla 1. Descripción de la metodología empleada	12
Tabla 2. Denuncias interpuestas y renunciadas al proceso desde el 1/1/2011 hasta el 30/09/2011	42
Tabla 3. Evolución del Programa de Teleasistencia Móvil estatal.....	50
Tabla 4. Mujeres con Dispositivo de Alarma en Aragón en 2011	52
Tabla 5. Datos generales del teléfono de urgencia.....	74
Tabla 6. Distribución de los profesionales entrevistados.....	84

8. LISTA DE ACRÓNIMOS

Protocolo de actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género-----	ATENPRO
Boletín Oficial de Aragón-----	BOA
Boletín Oficial del Estado -----	BOE
Centro de Atención Permanente (organigrama empresa ST) CAP	
Centros Municipales de Servicios Sociales-----	CMSS
Coordinación de Zona (organigrama empresa ST)-----	CZ
Equipos de Atención a Mujeres y Menores-----	EMUME
Federación Española de Municipios y Provincias -----	FEMP
Global Positioning System -----	GPS
Global Positioning Movil-----	GSM
Instituto Aragonés de la Mujer -----	IAM
Instituto de Mayores y Servicios Sociales -----	IMSERSO
Organización Mundial de la Salud -----	OMS
Organizaciones No Gubernamentales -----	ONGs
Organización de las Naciones Unidas -----	ONU
Real Decreto-----	RD
Servicio de Atención a la Mujer -----	SAM
Servicios Sociales de Base-----	SSB

ANEXOS